

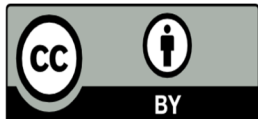
Calbo Romero, Daniela

El lado oculto del trabajo de servicios de belleza: riesgos psicosociales de las depiladoras de un centro de estética ubicado en Zona Sur del Gran Buenos Aires (2019-2020)

2020

*Instituto: Ciencias Sociales y
Administración*

*Carrera: Licenciatura en Relaciones del
Trabajo*



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución 4.0
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Documento descargado de RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital de la Universidad Nacional Arturo Jauretche

Cita recomendada:

Calbo Romero, D. (2020) *El lado oculto del trabajo de servicios de belleza: riesgos psicosociales de las depiladoras de un centro de estética ubicado en Zona Sur del Gran Buenos Aires (2019-2020)* [tesis de grado Universidad Nacional Arturo Jauretche]

Disponible en RID - UNAJ Repositorio Institucional Digital UNAJ <https://biblioteca.unaj.edu.ar/rid-unaj-repositorio-institucional-digital-unaj>

Trabajo Final Integrador para optar por el grado de licenciada en Relaciones
del Trabajo

**El lado oculto del trabajo de servicios de belleza: riesgos psicosociales de
las depiladoras de un centro de estética ubicado en Zona Sur del Gran
Buenos Aires (2019-2020)**

Daniela Calbo Romero

danielacalbo97@gmail.com

Directora: Juliana Frassa



Instituto de Ciencias Sociales y Administración

Florencio Varela

2020

Resumen

El proceso y la organización del trabajo son dos factores fundamentales para determinar en qué condiciones laborales se encuentran los trabajadores y a qué riesgos pueden llegar a exponerse. La presente investigación, enmarcada en la temática de estudio de Condiciones y Medioambiente de Trabajo, busca describir el proceso y la organización junto con el contenido del trabajo del puesto de depilación de un centro de estética e identificar algunos factores de riesgos psicosociales durante el período 2019-2020, a través de los testimonios de las trabajadoras. Para esto se recolectaron los datos mediante técnicas de investigación cualitativa, como las entrevistas semi-estructuradas y la observación directa.

A lo largo del estudio se verá cómo las trabajadoras del sector de estética (específicamente el de depilación), sector poco estudiado en la literatura especializada sobre riesgos psicosociales del trabajo, viven y se encuentran expuestas a ellos. De manera específica, en el abordaje de los riesgos nos centraremos en las dimensiones del esfuerzo requerido, el grado de autonomía, las relaciones sociales en el trabajo y la inestabilidad laboral.

Finalmente, se observa cómo este tipo de trabajos temporales, precarios y de deterioradas condiciones laborales, siguen existiendo por la necesidad de trabajar de las mujeres. Ya que, si bien son considerados trabajos temporales por la mayoría de ellas, muchas continúan allí por la falta de oportunidades laborales.

Palabras claves: Proceso y organización del trabajo - Factores de riesgo psicosociales – Depiladoras – Precariedad

Abstract

The process and organization of work are two fundamental factors in determining what working conditions workers are in and what risks they may be exposed to. This research, framed within the study theme of Work Conditions and Environment, seeks to describe the process and organization together with the content of the work of the waxing post of an aesthetic center and to identify some psychosocial risk factors during the period 2019-2020, through the testimonies of the workers. For this, the data were collected through qualitative research techniques, such as semi-structured interviews and direct observation.

Throughout the study, it will be seen how workers in the aesthetic sector (specifically the waxing sector), a sector little studied in the specialized literature on psychosocial risks at work, live and are exposed to them. Specifically, when addressing risks, we will focus on the dimensions of effort required, the degree of autonomy, social relationships at work, and job instability.

Finally, it is observed how this type of temporary, precarious work and deteriorated working conditions continue to exist due to the need to work for women. Since, although they are considered temporary jobs by most of them, many continue there due to the lack of job opportunities.

Keywords: Work process and organization – Psychosocial risk factors – Epilators – Precariousness

Índice	
Agradecimientos	5
Introducción	6
Metodología	8
Capítulo I: Marco conceptual y antecedentes	12
<i>I.1. Organización y proceso del trabajo</i>	12
<i>I.2. Riesgos psicosociales</i>	14
<i>I.3. Antecedentes</i>	18
Capítulo II: El centro de estética y el puesto de trabajo de depilación	23
<i>II. 1. Acerca de la organización estudiada</i>	23
<i>II. 2. Organización y proceso de trabajo de depilación</i>	25
Capítulo III: Factores de riesgos psicosociales en las depiladoras: preocupación, angustia e incertidumbre por su futuro	33
<i>III.1. Esfuerzo requerido (cantidad, ritmo e intensidad en el trabajo)</i>	33
<i>III.2. Autonomía en el trabajo</i>	36
<i>III.3. Relaciones sociales</i>	37
<i>III.4. Inestabilidad en el trabajo</i>	42
Conclusiones	48
Bibliografía	52
Anexo	56

Por ser los motivos de haber tomado la mejor decisión de mi vida: estudiar. Gracias.

Sé que están orgullosos de mí.

A mis abuelos, Lidia y Martiniano

Agradecimientos

A mi mamá, por acompañarme y apoyarme incondicionalmente, por abrazarme cuando lo necesité y creer en mí cuando ni yo lo hacía. A ella, junto con mi hermana, por entender mis ausencias y mis altibajos emocionales durante estos últimos cinco años.

A mi familia y amigos, por festejar cada pequeño logro. Su apoyo fue fundamental para llegar hasta acá.

A las trabajadoras, que accedieron formar parte de la presente investigación mediante sus testimonios.

A Juliana Frassa, por aceptar dirigir mi trabajo, acompañarme durante el proceso y por brindarme su dedicación y su tiempo.

A cada uno de los/as profesores/as y compañeros/as que me guiaron, fueron referentes y compartieron conmigo este camino de aprendizaje.

Y por último a la UNAJ, por abrirnos sus puertas afectuosamente, permitirnos estudiar y convertirnos en profesionales bajo una educación pública y gratuita.

Introducción

El presente estudio para optar por el título de Licenciatura en Relaciones del Trabajo en la Universidad Nacional Arturo Jauretche, tiene por objetivo describir el proceso y la organización del trabajo del puesto de depilación de un centro de estética e identificar los factores de riesgos psicosociales. Esto se realizará a través de las voces de las trabajadoras.

En relación a los factores de riesgos psicosociales, fueron seleccionadas cuatro dimensiones de acuerdo a los riesgos más relevados en la literatura especializada sobre el sector de belleza y a las características específicas del proceso de trabajo. Estas son: el grado de autonomía; el tiempo y la intensidad en el trabajo; las relaciones sociales con sus superiores, compañeras y clientes; y la estabilidad laboral. Sin embargo, en el transcurso de la investigación, emergió del análisis un factor que no se tuvo en consideración al inicio del estudio pero que aparecía recurrentemente en el factor de relaciones sociales con los clientes y fue incorporado: el de exigencia emocional.

Los riesgos psicosociales constituyen una problemática actual del mundo del trabajo que se encuentra cada vez más presente entre los trabajadores. Estos riesgos perjudican la salud de estos sujetos y son causados por una deficiente organización y Condiciones y Medioambiente de Trabajo.

Resulta importante destacar cómo en la actualidad hay una mayor identificación y preocupación por los riesgos psicosociales en las grandes empresas, pero sigue sin prestarse la misma atención a las pequeñas organizaciones, como es el caso de muchos centros de estética. Por otro lado, se debe aclarar que, si bien se sabe que hablar de riesgos psicosociales implica frecuentemente hablar sobre la percepción que tienen los trabajadores de su salud, en este estudio no se indaga sobre las consecuencias directas en la salud física y psíquica de las depiladoras. Solo se rescatan algunas de las sensaciones, emociones y sentimientos que las trabajadoras expresan sobre la relación salud-trabajo.

Esta investigación surge de la necesidad de abordar y estudiar los factores de riesgos psicosociales en este sector específico ya que, si bien existen algunos estudios realizados en los servicios de estética que se enfocan en la identificación de riesgos físicos, químicos y biológicos, solo unos pocos abordan la temática de los factores de riesgos psicosociales.

Desde una perspectiva de género, debido a la alta feminización del sector de depilación, con la presente investigación se espera contribuir a un mejor conocimiento y visibilización de las condiciones laborales y de los factores de riesgos psicosociales presentes en el trabajo de las depiladoras en centros de estética. Se adopta el término de feminización del sector” para hacer referencia a las características del puesto y tareas desempeñadas, la presencia mayoritaria de mujeres en los puestos y la carga familiar que la condición de mujer supone, tanto por el doble trabajo (productivo y reproductivo) como por la cantidad de personas que dependen económicamente de ellas.

En relación a los objetivos específicos se busca, en primer lugar, explorar el proceso de trabajo y describir el modo de organización del trabajo interna en el centro de estética. Al mismo tiempo, detallar las características de la tarea prescrita en el puesto de trabajo y las actividades efectivamente realizadas por las depiladoras. Y por último, identificar los factores de riesgos psicosociales en cuanto al grado de autonomía; el esfuerzo requerido en el trabajo; las relaciones sociales con sus superiores, compañeras y clientes; y su estabilidad en el trabajo, a partir de las percepciones de las trabajadoras.

En función de ello, este trabajo se encuentra organizado en tres capítulos: el primero se centra en exponer el marco conceptual y los antecedentes de investigación sobre el campo de estudio analizado. En el segundo se describen las características del proceso y la organización del trabajo de la organización elegida, así como las del puesto de trabajo de depilación. En el tercer capítulo, se analizan, mediante las percepciones de las trabajadoras, cuatro factores de riesgos psicosociales: el esfuerzo requerido en el trabajo, el grado autonomía, las relaciones sociales en el trabajo y la inestabilidad laboral.

Finalmente se presentan las conclusiones donde se sintetizan los principales hallazgos de la investigación y se presentan los desafíos futuros.

Metodología

El diseño de esta investigación se enmarca en el enfoque cualitativo, ya que se lo considera el más adecuado para alcanzar los objetivos de esta investigación. Este tipo de enfoque, se interesa en la forma en la que el mundo es comprendido, experimentado y producido por la perspectiva de los sujetos analizados interpretándola mediante sus relatos y sus experiencias. Además, posee métodos de análisis flexibles y sensibles al contexto social en el que los datos son producidos y se basa en un proceso interactivo, en el que intervienen el investigador y los participantes, dando lugar a nuevas perspectivas sobre lo que ya se conoce (Vasilachis, 2006). La naturaleza temporal del estudio es de carácter sincrónico debido a que se analiza en un momento concreto en el tiempo, buscando reflejar un fenómeno en particular en un momento dado (López-Roldán y Fachelli, 2015).

Las técnicas utilizadas en la construcción de datos, tanto para detallar las características de la tarea prescrita¹ como para identificar los riesgos psicosociales a partir de las percepciones de las trabajadoras, son la observación directa del lugar de trabajo y la realización de entrevistas semi-estructuradas.

La entrevista semi-estructurada es un diálogo entre dos personas en donde una de ellas busca obtener información de un tema en particular sobre la otra. Siguiendo a Mayan (2011), la entrevista semi-estructurada se usa cuando el investigador sabe algo acerca del área de interés, pero no lo suficiente como para responder las preguntas que se ha formulado.

En este tipo de entrevistas es más probable que los sujetos entrevistados expresen sus puntos de vista de manera relativamente abierta, o al menos más que en una entrevista estandarizada o un cuestionario (Flick, 2007). En este tipo de encuentros, las preguntas son abiertas y el sujeto puede explayarse en sus respuestas, creándose un clima de conversación entre el investigador y el sujeto, sin perder de vista los objetivos de la entrevista. Entonces, mediante esta técnica, se podrá saber qué piensan las trabajadoras sobre su trabajo y cómo perciben los factores de riesgos psicosociales.

¹Dadas las características de informalidad de la organización en cuestión no existen fuentes documentales para abordar las características del puesto de trabajo y sus exigencias.

En segundo lugar, otra de las técnicas empleadas para el estudio es la observación en el lugar de trabajo. Mediante esta técnica se relevará el proceso y la organización del trabajo, teniendo en cuenta las condiciones del medio ambiente, los medios de trabajo, las actividades realizadas y las relaciones de las trabajadoras con clientes, compañeras y superiores. Para ello se realiza un breve registro de observación en cada visita al espacio laboral. Dicha información es triangulada con los testimonios de las trabajadoras entrevistadas.

Respecto a la utilización de fuentes documentales se cuenta con datos secundarios extraídos de la Convención Colectiva de Trabajo N°730/15 Trabajadores de Peluquerías Unisex, Damas Provincia de Buenos Aires, Caballeros, Niños, Estética y Afines, para la comprensión del sector analizado.

La organización que se analiza es un centro de estética muy reconocido en Zona Sur, con una amplia cantidad de clientes, que se haya en actividad desde 1994. Cuenta con dos sucursales ubicadas en las localidades de Quilmes y Berazategui. Dedicada a brindar servicios de salud y belleza, realiza servicios de peluquería, manicuría, pedicuría, tratamientos corporales y depilación. Entre ambas sucursales trabajan, además de las dos trabajadoras que se encuentran en la recepción, ocho manicuristas, cuatro esteticistas, veintiséis depiladoras y diez peluqueros (sólo éste último sector se compone de hombres).

Esta organización fue elegida por motivos de accesibilidad, y por interés personal sobre las condiciones de trabajo en el sector de depilación. La población en estudio está compuesta por las depiladoras de ambas sucursales del centro de estética seleccionado. El total de trabajadoras del sector es de veintiséis depiladoras (dieciséis en la sucursal de Quilmes y diez en la sucursal de Berazategui), por lo que la unidad de análisis será el grupo de trabajadoras del sector de depilación.

En este centro de estética, las depiladoras desempeñan su actividad bajo una modalidad laboral informal, en donde no existe un contrato de trabajo ni un salario fijo. En esta organización la percepción salarial se obtiene por comisión en base a un porcentaje del 30% por cada clienta atendida. Sin embargo, su organización del trabajo responde a las

características del trabajo asalariado, como lo es la asignación de tareas prescriptas y la supervisión por parte de los dueños de las sucursales y de una encargada del sector.

La muestra ha sido integrada por seis trabajadoras, utilizando dos criterios de diversificación para su conformación. Por un lado, trabajadoras que posean carga de cuidado y las que no la tienen. Dependiendo de este factor, podrá variar la condición económica y la percepción del factor de inseguridad laboral. Por otro lado, trabajadoras con menos de tres años de antigüedad y con más de tres años en el puesto, dado que la percepción de los factores de riesgos puede cambiar según la antigüedad y experiencia de trabajo. Para esta investigación no fue relevante el género ya que el sector de depilación de este centro de estética se encuentra completamente feminizado, es decir sólo está compuesto por mujeres. Además, por el tipo de tareas particulares de este trabajo, generalmente no trabajan en depilación mujeres mayores a 45 años, por lo que la edad tampoco fue un criterio relevante para conformar la muestra.

Tabla 1

Datos referenciados de las entrevistadas

Depiladoras	Sucursal	Carga familiar	Antigüedad
Depiladora 1	Quilmes	Sí	2 años
Depiladora 2	Quilmes	Sí	8 años
Depiladora 3	Berazategui	No	5 años
Depiladora 4	Berazategui	Sí	1 año
Depiladora 5	Berazategui/Quilmes	No	2 años
Depiladora 6	Berazategui/Quilmes	Sí	1 año

Fuente: Elaboración propia a partir de información aportada por las depiladoras del centro de estética seleccionado.

Como se aprecia en la tabla 1, del total de las depiladoras entrevistadas, dos de ellas trabajan en la sucursal de Quilmes, dos en la de Berazategui y otras dos han ido rotando en ambas sucursales. Cuatro de ellas poseen carga familiar. Con respecto a la antigüedad, dos trabajadoras están hace dos años, otra trabaja allí hace ocho, otra hace cinco y dos hace sólo un año.

El tipo de muestreo utilizado en el presente estudio es por conveniencia, es decir, un muestreo no probabilístico y no aleatorio utilizado para crear muestras de acuerdo con la disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra. De todos modos, dentro de las trabajadoras que se obtuvieron por acceso conveniente, se implementaron los criterios de diversificación.

Debido al contexto de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (declarado por el Gobierno nacional a causa de la pandemia del Covid-19 en marzo de 2020), en el que se realizó la recolección de datos, las entrevistas fueron realizadas y grabadas por la plataforma de video llamadas “Zoom” y las observaciones directas en el lugar se llevaron a cabo cuando el centro de estética retomó sus actividades.

Para llevar adelante el proceso de análisis, se desgrabaron y transcribieron todas las entrevistas efectuadas, con el objetivo de poder ordenar de mejor manera la información obtenida. Posteriormente se analizó cada una de ellas, dividiendo las respuestas por segmentos de significado y determinándolas en diferentes categorías temáticas relevantes para el análisis del trabajo. Luego se realizó una comparación para descubrir las semejanzas y diferencias, y se buscó descubrir la relación entre ellas. Finalmente se seleccionaron los testimonios más característicos de cada eje temático para citarlos en la investigación.

Por último, se debe aclarar que en este estudio se trabajó bajo el consentimiento informado de las participantes y se asumirá la confidencialidad de ellas utilizando nombres ficticios, para otorgar el anonimato de cada trabajadora y del centro de estética.

Capítulo I: Marco conceptual y antecedentes

1.1. Organización y proceso del trabajo

Cada empresa u organización tiene la posibilidad de organizar el trabajo de distintas formas. La organización del trabajo es el proceso por el cual se resuelve de qué manera se desempeñan las tareas para obtener sus productos o servicios, y esto es a lo que se denomina proceso productivo. La organización del trabajo, entonces, determina la jornada laboral, el ritmo y el contenido de trabajo, los mecanismos de supervisión, el control del proceso, el diseño y la complejidad de las tareas, los incentivos para la producción, etcétera.

En el marco de la organización del trabajo, se puede identificar el proceso de trabajo. Éste está compuesto por la actividad realizada, su objeto y sus medios. El proceso de trabajo es el acto donde la actividad que el trabajador realiza, mediante sus medios de trabajo, crea una modificación voluntaria de los objetos de la labor y las materias primas dependiendo del objetivo. Se le llama “actividad” al trabajo tal como es realizado efectivamente, es decir, “lo que se hace” para cumplir con las obligaciones, más allá de “lo que se debe hacer”, poniendo en marcha sus funciones físicas, psíquicas y mentales (Neffa, 2001).

Específicamente, es la jerarquía quien define los objetivos y la organización del trabajo, asignándole a cada persona una tarea. Esta tarea es el trabajo tal como es prescrito, con sus objetivos, medios de trabajo, sistema de jerarquías, procedimientos y pautas en cuanto a la productividad y calidad. Según Leplat y Hoc (1998), la tarea se relaciona con la idea de prescripción u obligación y la definen como “un objetivo dado en unas condiciones determinadas”. La actividad, por otro lado, es la encargada de hacer que el sujeto ejecute las prescripciones, para cumplir sus obligaciones. Es un conjunto de gestos, movimientos, operaciones y acciones que efectivamente realiza una persona en función del objetivo definido por la tarea, es decir, lo que es puesto en marcha por el trabajador para poder ejecutar la tarea.

Frente a la tarea designada establecida para lograr el objetivo general enunciado, los trabajadores se pueden encontrar, sobre la marcha, con factores aleatorios que le impidan realizar las consignas de trabajo fijadas. Esto ocurre porque generalmente en toda descripción de la tarea, no se tiene en cuenta la posibilidad de que surjan errores de

previsión, mal funcionamiento de las máquinas o herramientas, problemas de calidad, entre otras. Por otro lado, también puede suceder que la prescripción esté dada de manera muy general y sea el trabajador quien deba definir sus tareas, requiriendo de éste una actividad de elaboración de procedimiento además de la de ejecución (Leplat y Hoc, 1998).

Es así, como se distingue la tarea prescrita -siendo lo que se espera del trabajador- de la tarea efectiva. Según Leplat y Hoc (1998), la tarea efectiva corresponde a los objetivos y las condiciones que son realmente tenidos en cuenta por el trabajador, en función de sus condiciones reales de trabajo.

Dentro de la tarea asignada a cada trabajador por la organización del trabajo, se encuentran las exigencias que se les impone a los trabajadores. Estas exigencias laborales, según Noriega (1993), indican los requerimientos que se les imponen a los trabajadores como consecuencia de las características del trabajo y su organización. Pero también son formas de explotación de los trabajadores, si son relacionadas con el alargamiento de la jornada de trabajo o con formas de intensificarla, por ejemplo. Para la elaboración de este trabajo, se tiene en cuenta las exigencias que el autor clasifica en función del tiempo de trabajo – duración de la jornada, horas extras, dobles turnos-, de la cantidad e intensidad –tiempos y movimientos, repetitividad de la tarea, pago por horas, posibilidad de fijar ritmo laboral- y de las formas de vigilancia –supervisión estricta, mal trato-. Estas tres dimensiones fueron seleccionadas como hipótesis debido a las características del trabajo y en relación a los riesgos psicosociales que se analizan.

Las diversas formas de organización del trabajo siempre cambian en función de las necesidades del capital de incrementar los niveles de productividad, sin tener en cuenta las presiones que pueden crearse en los trabajadores. Éstos han pagado un precio muy alto por estas transformaciones, ya que para mantener su nivel de vida, deben trabajar de manera más intensa. De esta manera, la fatiga, la enfermedad, el accidente, y en casos extremos, la muerte son el tributo que unos pagan para el beneficio de otros (Pinilla García, 2004 citado en Henry, 2014). Y quienes son considerados como incapaces de seguir el ritmo se han visto obligados a obtener empleos de menor calidad o quedarse fuera del mercado de trabajo (Delfino, 2011).

Las nuevas prácticas de las empresas incorporadas en las últimas décadas generaron grandes transformaciones en el proceso de trabajo, entre las que se destaca la relevancia adquirida por el trabajo en equipo, la participación, la polivalencia, la autonomía y la flexibilidad. Estos cambios impactan directamente sobre las condiciones laborales y, si bien muchas veces ayudan a mejorar las condiciones de trabajo, si no se implementan correctamente pueden llegar a impactar negativamente en el grado de bienestar, tanto físico como psicosocial de los trabajadores.

Los riesgos psicosociales del trabajo se relacionan directamente con la configuración de la organización del trabajo, vinculándola con una serie de malestares psíquicos o fisiológicos que puede generar en el individuo una organización deficiente. Estos malestares residen en la forma en que se haya organizado el proceso de trabajo (Neffa *et al*, 2014). En este sentido, si bien sus impactos son captados a través de la vivencia y la percepción de cada trabajador, es al nivel del proceso de trabajo donde se debe analizar profundamente. Las formas en que se llevan a cabo el proceso productivo y la fuerza de trabajo son las claves para comprender las condiciones en que realizan las tareas los trabajadores y los posibles daños o perturbaciones que deriven de allí (Henry, 2014).

1.2. Riesgos psicosociales

Como se señaló anteriormente, el trabajo puede llegar a ser una fuente permanente de tensiones y estas se agravan cuando no hay una organización del trabajo que considere el bienestar de los trabajadores. La acumulación de estas tensiones puede generar problemas de salud ocasionados por los riesgos del medio ambiente del trabajo (físicos, químicos, biológicos, tecnológicos y de seguridad,) ergonómicos o psicosociales (autonomía en el trabajo, relaciones sociales, conflictos éticos y de valores, inseguridad laboral, estrés, demanda psicológica y esfuerzo requerido). Se puede entender mejor la palabra psicosociales si la descomponemos: “psico” porque afectan a través de la psique y “social” porque su origen es social, es decir, debido a determinadas características de la organización del trabajo (OIT, 2013).

En las últimas décadas hubo importantes cambios producidos en las organizaciones, como por ejemplo la extensión de la subcontratación, la introducción de la flexibilidad, la mayor

preocupación por la calidad y variedad de los productos, la polivalencia de los trabajadores con intensificación del ritmo de trabajo, el uso de nuevas tecnologías con empobrecimiento de tareas, mayor participación de los trabajadores sin acceso a la concepción del producto, entre otros (Frassa, 2008). A raíz de muchas de estas transformaciones y sumado a otros factores, la exposición a los riesgos psicosociales se fue intensificando a tal punto de crear la necesidad de su identificación, evaluación y control con el fin de evitar sus riesgos asociados a la salud y a la seguridad en el trabajo (EU-OSHA, citado en Neffa, 2015).

Actualmente hay diferentes definiciones en discusión sobre los riesgos psicosociales; para este trabajo se toma la definición propuesta por Neffa (2015). El autor define a los riesgos psicosociales como las condiciones que se dan en una situación laboral, dentro de un contexto histórico, económico y social determinado, y por la configuración del proceso de trabajo. Estos se relacionan directamente con los riesgos del medio ambiente y las condiciones de trabajo y se desarrollan a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos que pueden llegar a afectar o dañar la salud tanto física, psíquica y mental del trabajador, como también su desempeño en el trabajo. Por otro lado, también repercuten a nivel macroeconómico en el sistema de seguridad social, aumentando el gasto público en salud. En resumen, según Neffa (2015) este es un modelo multicausal ya que implica a diversos factores causales que *“pueden interaccionar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos”* (p.114).

Entonces, se puede decir que los riesgos psicosociales en el trabajo tienen, en gran parte, su origen en el proceso y organización del trabajo, debido al funcionamiento de las organizaciones, como la emergencia de demandas y exigencias para los trabajadores (Neffa, 2015).

Estos riesgos impactan directamente en la salud y el bienestar tanto físico como psicológico de los trabajadores, pudiendo tener incapacidades parciales o permanentes dependiendo de cada individuo, ya que cada uno tendrá una reacción diferente. Es así, que la cotidianidad de estos riesgos puede llegar a generar enfermedades laborales, accidentes de trabajo y baja producción. Esto se puede expresar, según Hernández Duarte *et al* (2018), en tres patologías frecuentes: 1) el estrés laboral, definido por la Comisión Europea como un

conjunto de reacciones emocionales y fisiológicas caracterizadas por altos niveles de angustia; 2) el síndrome de burnout, definido por los autores como la despersonalización y la baja realización personal produciendo un estrés crónico laboral y 3) el acoso laboral o mobbing, definido como la acción de uno o varios hostigadores de producir miedo, desprecio o desánimo en el trabajador. Es importante señalar que no existen sólo estas tres posibilidades, sin embargo, sólo se citan estas ya que son las más frecuentes.

Siguiendo a Moreno Jiménez y Báez León (2011), los factores de riesgos psicosociales tienen una característica muy usual: la no localización. Éstos se extienden en el espacio y el tiempo, ya que no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento determinado. Según la OIT (1986), por definición, se basan en “percepciones y experiencias”. Este problema es uno de los motivos por los que tienen escasa cobertura legal.

Por otro lado, según los autores otra de las características centrales de estos factores es que su aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. Y de la misma forma, esto sucede a la inversa: los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía, influyen sobre los factores psicosociales.

Otro rasgo distintivo es que están moderados por otros factores, de manera que afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales dependiendo de la confianza en sí mismo, el optimismo, el nivel de implicación y la motivación de logro (Moreno Jiménez y Báez León, 2011). Es decir, la exposición de estos riesgos es mediada por las características de cada trabajador, dependiendo de los vínculos afectivos que tiene, sus actividades extra laborales, sus rasgos psicológicos, etcétera.

La intervención es otra importante dificultad en los factores psicosociales. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no sucede así cuando se trata de los psicosociales. Por ejemplo, un mal clima laboral en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad. Sin embargo, su intervención no resulta tan clara y por esto, es tan importante la prevención.

Los factores psicosociales son factores organizacionales y se encuentran entrelazados al diseño y concepción global de la empresa u organización. La intervención psicosocial suele

requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Moreno Jiménez y Báez León, 2011), lo que produce mayores intervenciones costosas sin resultados asegurados. Es así, entonces, que la dificultad no disminuye la necesidad de intervención, sino que la hace más importante.

Así como existen diferentes definiciones sobre los riesgos psicosociales, sucede lo mismo con su categorización. Para la elaboración del presente trabajo, se toman los principales factores de los riesgos psicosociales propuestos por Neffa (2015) quien los clasifica en: estrés, exigencias emocionales, conflictos éticos y/o de valores, demanda psicológica y esfuerzo requerido, autonomía en el trabajo, relaciones sociales en el trabajo e inestabilidad laboral. Ya que en el presente trabajo sólo se analizan cuatro de estos factores, a continuación se desarrollará cada uno de los factores considerados.

En primer lugar, el esfuerzo requerido hace referencia a la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo. Se pueden traducir como la imposición de objetivos imposibles de alcanzar, el cumplimiento de los plazos y la aceleración de los ritmos de trabajo (Neffa *et al*, 2014). Estas dimensiones determinan la carga psíquica, mental y global del trabajo, el contenido de la tarea, la duración del tiempo, su configuración, la calificación que se requiere y el ritmo que se les pide a los trabajadores (Neffa, 2015).

En segundo lugar, la autonomía en el trabajo consiste en que el trabajador pueda conducir su vida profesional, hacer carrera, poder fijar el objetivo del trabajo y el contenido de la tarea, tener la posibilidad de intervenir en la producción de bienes o servicios mediante la participación en la toma de decisiones y establecer sus tiempos de descanso (Neffa, 2015). Es una herramienta para que el trabajador pueda compensar las fallas del trabajo prescripto por otros (Neffa *et al*, 2014). La falta de ella reducirá al trabajador en un simple ejecutor de tareas produciendo desinterés por el trabajo, angustia y desprecio. En síntesis, es la autonomía la responsable, en gran parte, de que el trabajo se viva como algo positivo, se le encuentre un sentido y se sienta placer.

En cuanto a las relaciones sociales en el trabajo, se puede decir que un aspecto central es la necesidad que tienen los trabajadores de ser reconocidos por los demás y ser parte integrante del colectivo de trabajo, encontrarse en un clima social estimulante, comunicarse

y cooperar con otros para transmitir conocimiento y seguir aprendiendo, así como también recibir apoyo social (Neffa, 2015). Todo esto contribuye a la salud mental de los trabajadores y a recibir juicios de utilidad y belleza. Esta dimensión refiere a los compañeros de trabajo (horizontal), los jefes y la jerarquía (vertical), la empresa u organización y los clientes (exterior). En caso de que este factor sea considerado un riesgo para el trabajador, puede ser debido a violencia laboral física o verbal, acoso sexual, hostigamiento o discriminación.

Durante el análisis de esta dimensión, de manera externa con los clientes, se incorporó el factor de exigencias emocionales, al aparecer frecuentemente en los testimonios de las trabajadoras. La dimensión emocional del trabajo puede causar daño en las relaciones con el público ya que los trabajadores pueden estar sufriendo por algunas causas y, en ciertos casos, deben esconder o negar sus propias emociones, por miedo a los accidentes, a la violencia o al fracaso de su actividad (Neffa, 2015).

Por último, la inestabilidad en el trabajo, hace alusión a diferentes situaciones: ocurre cuando se es víctima del desempleo, el puesto de trabajo es precario, no está registrado en la seguridad social, cuando los trabajadores no perciben la oportunidad de hacer carrera dentro de la empresa u organización, cuando sienten temor ante la introducción de nuevas tecnologías o formas de organización del trabajo para las cuales no fueron formados o implican que no podrán mantenerse en actividad en ese puesto hasta llegar a la edad jubilatoria, o si debido a las crisis hay despidos, suspensiones o reducción de salario (Neffa, 2015). En resumen, hace referencia a las necesidades de planificación y la posibilidad de manejar la incertidumbre. Esta dimensión puede producir miedo, angustia, ansiedad o problemas de salud en el trabajador.

1.3. Antecedentes

En relación a los antecedentes sobre la temática abordada, se han hallado investigaciones sobre los riesgos psicosociales presentes en salones de belleza, realizadas tanto en Chile como en Colombia, que toman al conjunto de trabajadores de la organización (Gaviria y Pineda Luque, 2012; Loaiza, Herazo y Ruiz, 2016; Hernández Duarte, Gallego Galvez y Peñuela Jiménez, 2018; Palacios, 2015). Sin embargo, no se logró encontrar ningún trabajo

enfocado en la identificación de los riesgos psicosociales en el trabajo de depilación, siendo una de las labores menos estudiadas, desde la perspectiva de las Condiciones y Medioambiente de Trabajo, en el sector de estética.

A partir de dichas investigaciones se puede identificar algunas particularidades del proceso, la organización y contenido del trabajo de este sector. En primer lugar, en estos tipos de trabajos, la demanda y el ritmo no dependen únicamente de los superiores, sino que dependen también de las demandas y las presiones que ejercen los propios clientes, sobre todo cuando tienen que esperar.

Otra particularidad, es la gran diferencia entre la tarea prescrita y la actividad que realizan: la mayoría de las trabajadoras de centros de estética se ven obligadas a realizar tareas que no corresponden a su tarea prescrita, como limpiar su zona de trabajo, ya que muchas veces en los salones de belleza no suele haber personal de limpieza (Palacios, 2018).

También se evidenciaron en estos trabajos, la presencia de riesgos psicosociales ligados al grado de autonomía y a las características de las relaciones sociales. En el primer grado, en relación con la claridad del rol, las responsabilidades y el control sobre el trabajo. Y en el segundo, en cuanto a la falta del proceso de retroalimentación del desempeño (Hernández Duarte *et al*, 2018). Siguiendo con el factor de relaciones sociales, una particularidad del trabajo en los salones de belleza que no se suele tener en cuenta es, tal como afirma la socióloga Paula Black (citado en Palacios, 2018), el lugar central de las relaciones con los clientes en el oficio de esteticista. Según Gaviria y Pineda Duque (2012), algunas trabajadoras coinciden en que su trabajo consiste en hacer sentir bien a sus clientes y, por lo tanto, tener buen trato con ellos. Los lemas “el cliente siempre tiene la razón” y “un cliente satisfecho trae nuevos clientes”, dan cuenta de una de las mayores habilidades que deben desarrollar las trabajadoras de este sector: la atención cuidadosa y personalizada.

En este sector de servicios, el trabajador que produce el servicio y el que lo entrega suele ser el mismo, lo que produce que las demandas que recibe ese trabajador no sean sólo las competencias técnicas, sino también las que se requieren para establecer una relación adecuada con el cliente. De este modo, si la relación con el cliente no es buena, el servicio

tampoco lo va a ser, afectando ello tanto al prestigio e imagen del profesional (Peiró, 2004), como a su retribución o demanda del trabajo.

Es por esto, que la atención profesional a los clientes implica un esfuerzo por ponerse en su lugar, entender sus emociones y trabajar para generar en ellos una emoción positiva: la sensación de bienestar y satisfacción como cliente. Cuando esto no es reconocido por los clientes o empleadores, las trabajadoras pueden llegar a sentirse desanimadas y desmotivadas con su labor.

Finalmente el factor de inestabilidad laboral es el más destacado en las investigaciones realizadas en centros de estética, salones de belleza, peluquerías y barberías. La gran mayoría de trabajadores en estas organizaciones realizan sus labores a destajo, es decir, participando de un porcentaje de la ganancia por cada servicio prestado. Sólo un pequeño grupo de personas que trabajan en establecimientos grandes, ubicados en sectores sociales medios y altos, tienen contratos laborales, principalmente los que están en los sectores de administración, limpieza y auxiliares (Gaviria y Pineda Duque, 2012).

Una característica central de este tipo de organizaciones es que la mayoría de las trabajadoras no poseen contrato laboral lo cual lleva a una constante sensación de inestabilidad en el trabajo, debido a la incertidumbre que esto provoca². En esta línea, Portes y Haller (citado en Palacios, 2018) cuentan que las personas que entregan factura o boleta, pero que no pagan por su seguro de salud y previsión, serían trabajadores informales cuentapropistas que no están registrados por la organización. En esta línea, las trabajadoras de estas organizaciones formarían parte de este grupo de trabajadores informales, que no son los tradicionales, debido a que aparentan alquilar una parte del local, cuando en realidad son empleadas que se encuentran condicionadas por la organización a entregar facturas o comprobantes de pago por los servicios prestados si desean trabajar allí.

Según Palacios (2018), para las trabajadoras de Chile aportar al sistema de pensiones y de salud teniendo ingresos bajos significa un porcentaje muy alto de sus salarios y su prioridad es asegurar su presente más que su futuro. Siguiendo a esta autora, el hecho de que las trabajadoras puedan vivir sin seguro social se logra entender analizando la vida de cada

² Según la investigación realizada por Palacios (2018) en Chile.

trabajadora. Las que están casadas, cuentan con los servicios de salud de su marido y las más jóvenes, sin hijos ni responsabilidades económicas, conciben el trabajo como una manera de aprender, más que como una fuente de ingresos.

Palacios (2018) señala que las trabajadoras analizadas en su estudio no ven una gran diferencia entre su forma de trabajo y uno por contrato, porque sus beneficios económicos son igual de precarios. La autora sostiene que no logran visualizar los derechos que les da el contrato de trabajo por desinformación. También destaca que la sindicalización, lo cual podría ser un elemento clave para mejorar sus condiciones de trabajo, no aparece en las narrativas de las trabajadoras entrevistadas, ya que, según ella, en el sector se plantea una cultura individualizada.

En síntesis los puestos de trabajo del sector de servicios de estética se caracterizan, según las investigaciones consultadas, por una importante inestabilidad en el trabajo, una modalidad informal de inserción laboral, relación de dependencia encubierta, precariedad y explotación.

Finalmente, no se puede pasar por alto el hecho de que los puestos de trabajo en los salones de belleza o centros de estética son ocupados generalmente por mujeres. Una de las causas se debe a la división sexual del trabajo, la cual da cuenta de la presencia diferenciada entre varones y mujeres en los trabajos, para la producción y reproducción social de la vida. Esta división diferencia la presencia mayoritaria de mujeres en trabajos reproductivos, no remunerados y de cuidados, de la de varones en trabajos productivos y remunerados (Elliosoff *et al*, 2016). Otra de las causas se debe a la determinación discriminatoria y desigual de calificaciones únicamente “masculinas” y destrezas “naturales” femeninas.

Hablar de la labor del cuidado no significa que ésta sea una cualidad innata propia de lo femenino, una cualidad que poseen las mujeres con “vocación” de cuidado. Por el contrario, está ligada a los valores cultivados dentro de la cultura patriarcal y puede ser desarrollada en distintos momentos de la vida de una persona por el contexto institucional y organizacional en el que se encuentre (Pineda y Javier, 2019).

En condiciones limitadas muchas mujeres logran desarrollar una ética de cuidado y conservan la dignidad de las personas cuidadas. Pero las condiciones precarias de trabajo

no contribuyen a las motivaciones y las exigencias del trabajo del cuidado que se lleva a cabo, por ejemplo, en el sector de estética. Esta desmotivación, según Pineda y Javier (2019), podría estar relacionada con la despersonalización que genera el no poder proyectar su vida profesional en estas organizaciones de cuidado.

Siguiendo a Pereyra y Esquivel (2017), si bien este tipo de trabajos del cuidado suelen considerarse como valores positivos que sostienen e inspiran la vida humana, su reconocimiento económico tiende a ser bajo. Esto sucede, porque las ocupaciones del cuidado se consideran tareas asociadas a habilidades y saberes culturalmente concebidos como propios y naturales de las mujeres. Por lo tanto, los conocimientos de las profesiones femeninas son devaluados y no se los considera como verdaderas calificaciones.

Todo esto, lleva a que la minoría de hombres que trabajan en estos sectores goce de un mayor reconocimiento de profesionalismo, como también la posibilidad de ocupar puesto más altos, quitándoles la oportunidad a las mujeres de hacer carrera dentro de la organización y de ocupar puestos de trabajo menos precarizados.

Capítulo II: El centro de estética y el puesto de trabajo de depilación

En este capítulo se analiza la organización elegida y las particularidades del sector de Depilación. En primer lugar, se comienza por describir las principales características del centro de estética elegido como caso a estudiar. A continuación, se detallan las particularidades del sector y puesto del trabajo de depilación. En el último apartado, se reconstruye la organización y su proceso del trabajo junto con las exigencias que se imponen al puesto de trabajo de depilación en función del tiempo de trabajo, de la cantidad e intensidad y las formas de vigilancia.

II. 1. Acerca de la organización estudiada

El centro de estética tomado como caso de estudio cuenta con dos sucursales ubicadas en la Zona Sur del Gran Buenos Aires, específicamente en Quilmes y Berazategui, que se encuentran en funcionamiento desde 1994. Las dos sucursales están abiertas al público de lunes a sábados en el horario de 8 a 21 hrs. de corrido. El centro brinda servicios de peluquería, manicuría, pedicura, tratamientos corporales y depilación. Actualmente la dotación de personal está compuesta por cincuenta trabajadoras, la mayoría de género femenino: dos trabajadoras en recepción, ocho manicuristas, cuatro esteticistas, veintiséis depiladoras y diez peluqueros (sólo éste último sector se compone de hombres). El servicio de peluquería sólo está disponible en la sucursal de Quilmes.

En la sucursal de Quilmes, la estructura organizacional (que reviste un carácter informal) está conformada por la dueña de los locales, la encargada de depilación, la recepcionista y por último todos los empleados de los distintos sectores en que se organiza el proceso de trabajo: manicuría, pedicura, tratamientos corporales, peluquería y depilación. En la de Berazategui, por otro lado, está compuesta por el dueño del local, la recepcionista, las manicuras, pedicuras, esteticistas y depiladoras.

Cada sucursal cuenta con una sala de espera, un baño (el mismo para clientes y para el personal) y una cocina.

Por otro lado, en cuanto a las formas de contratación, las trabajadoras se encuentran bajo la informalidad y fueron contratadas de palabra. El único sector que tiene un salario fijo es el de recepción, los restantes tienen una modalidad de retribución por comisión.

II. 2. Sector de depilación

El sector de depilación está conformado por veintiséis trabajadoras: dieciséis en la sucursal de Quilmes y diez en la de Berazategui, compuesto en su totalidad por mujeres de distintas edades (entre 18 y 45 años). En términos generales, si bien hay tres depiladoras que tienen una antigüedad mayor a cinco años, la gran mayoría cuenta con una antigüedad que ronda entre uno y tres años. Esto constata el importante nivel de rotación que se presenta en la organización.

Dentro del centro de estética, las trabajadoras tienen sus gabinetes personales para realizar sus tareas. Mientras que en la sucursal de Quilmes hay ocho gabinetes de depilación, en el de Berazategui hay sólo cinco.

En cuanto a la remuneración de las depiladoras, perciben su única retribución con una comisión del 30% por el total de los clientes que atendieron de lunes a sábado, cobrándola la noche de los sábados de cada semana.

Particularmente las trabajadoras del sector de depilación tienen dos turnos: a la mañana y a la tarde, con una jornada laboral de 6 y 7 hs. Según el turno. Las de la mañana trabajan de 8 a 14 hrs, y las de la tarde de 14 a 21 hrs, ambos horarios de lunes a sábados.

La empresa, a la hora de tomar a las depiladoras, las somete a un período de prueba que dura un día. Durante ese día depilan a la encargada de depilación o a trabajadoras del lugar y es la encargada la que toma la decisión, bajo la aprobación de los dueños, de determinar si está capacitada o no para el puesto de depilación.

El método que se utiliza en esta estética es depilación española. En esta técnica se utiliza una cera caliente hecha a base de resina de pino y miel, esparciéndola sobre la piel del cliente con una espátula de madera. Este tipo de trabajo requiere de una importante carga física generada por la continua activación de los músculos, produciendo endurecimiento o

inflamación y desgaste de energía. Es por ello, que las trabajadoras que realizan esta tarea suelen tener dolor de cintura y de piernas, tendinitis en los brazos y problemas cervicales³.

Si bien se puede suponer que por las formas encubiertas de contratación las depiladoras no son totalmente independientes, ni tampoco asalariadas, los empleadores suelen insistirles para que se inscriban al monotributo y, de esta manera, deshacerse de los costos y no tener problemas legales en inspecciones de trabajo. Es por esto que la relación laboral podría caracterizarse como híbrida ya que, como se verá más adelante en detalle, posee las desventajas del trabajo asalariado no registrado y las del cuentapropismo. La contratación está realizada bajo términos de cuentapropia (lo cual implica que ellas se hagan cargo de sus elementos de trabajo y aportes) pero bajo una relación salarial encubierta con características de trabajados asalariados no registrados (jornada de trabajo, dependencia de la organización, vigilancia).

A continuación se describe la organización y el proceso de trabajo que se realiza en el sector de depilación de este centro de estética.

II. 3. Organización y proceso del trabajo en depilación

Proceso de trabajo

El proceso de trabajo es la actividad desarrollada por el trabajador para lograr, mediante sus medios y bajo ciertas condiciones, el objetivo que les fue impuesto por sus superiores.

En el caso de las depiladoras, la única tarea prescrita consiste en depilar a los clientes. Sin embargo, en las observaciones realizadas se pudo comprobar que, en lo que respecta al proceso de trabajo, las actividades generales que realizan, además de depilación, son la preparación de la cera, los cambios de cera nueva, la limpieza de los utensilios de trabajo (ollas) y del espacio utilizado (los gabinetes individuales, las paredes dentro de cada gabinete, los ventiladores, las camillas y el piso). Estas actividades no están de manera prescrita al iniciar la relación laboral, sino que se les informa a las trabajadoras que deben realizarlas una vez que comienzan a trabajar en el centro de estética lo cual muchas veces produce tensiones entre las trabajadoras y sus superiores.

³ No se abordarán los riesgos ergonómicos en el estudio, pero es importante aclarar que están presentes y tienen consecuencias sobre la salud, en términos físicos.

A continuación, se detalla específicamente, el procedimiento de una jornada de trabajo habitual en las depiladoras.

En primer lugar, consiste en llegar al centro de estética con el uniforme puesto o ir a sus respectivos gabinetes a cambiarse y atarse el pelo, si es necesario. Luego comienzan a preparar la cera. Para ello prenden las hornallas de la cocina y derriten la cera. Al mismo tiempo limpian los utensilios que van a utilizar (ollas, espátulas, tarros). Mientras se prepara la cera y los utensilios, van a sus gabinetes a ordenar y limpiar la camilla, los ventiladores, el piso y las paredes. Una vez que tienen los materiales y herramientas listos, y dentro del gabinete todo está en orden, empiezan a recibir a los clientes. Cuando se le asigna un cliente, la recepcionista llama a la depiladora por su nombre para avisarle. Cuando el cliente ingresa al gabinete, la depiladora va a la cocina en busca de la cera y espera que el cliente esté en condiciones para que ella pueda entrar (el turno de cada cliente debe ser de entre 20 y 30 minutos). Cuando se termina de depilar al cliente, la depiladora escribe en un papel todos los servicios que realizó, sale del gabinete y los deja en recepción junto con su tarjeta para volver a ser llamada. Finalmente, regresa a su gabinete, despide al cliente y rápidamente tiene que limpiar la zona de trabajo.

Una vez realizados todos estos pasos, espera que le asignen un nuevo cliente para, así, repetir el procedimiento hasta la finalización de su turno de trabajo.

Para llevar a cabo estas actividades, con el fin de realizar las tareas que les son impuestas, las trabajadoras deben utilizar medios, herramientas y materiales, que les debería proveer la organización del trabajo. En el área de depilación del centro de estética analizado, esto suele ser un problema. Las depiladoras entrevistadas cuentan que lo único que se les provee es la cera para depilar y algunos productos para limpiar el piso. En cuanto a las herramientas todas deben ser compradas por ellas de manera individual, como así también el uniforme y los elementos de protección personal (guantes o mascarillas) que se les obliga a llevar, aunque deba ser pagado por la organización según lo establece el artículo 65° del Convenio Colectivo de Trabajo correspondiente. Además de no proporcionarles los materiales necesarios para trabajar, los dueños tampoco les suministran productos básicos tales como algodón, alcohol o papel higiénico para el baño, y esto suele ser un reclamo constante de las trabajadoras hacia los superiores.

La falta de materiales y herramientas en el trabajo, además de impedir que las trabajadoras realicen de manera eficiente sus tareas, baja la productividad y, según ellas, perjudica su trabajo, ya que consideran que la limpieza en sus gabinetes puede ser un factor importante a la hora de darles una buena impresión a los clientes y que vuelvan. La falta de insumos les impide tener sus áreas de trabajo como ellas desean. Sin embargo, según una entrevistada, como los superiores saben que ellas van a llevar sus propios productos y objetos por la necesidad de trabajar y la dificultad de conseguir otro trabajo, siguen posponiendo la resolución de este problema.

“Te dan lo justo y lo necesario. La cera para depilar, el talco... en una época compraban alcohol, después dejaron de comprar alcohol y empezaron a darnos aguarrás para limpiar los tachos, lo cual es malísimo porque todo el día con ese olor en las manos... entonces yo en un momento dije ‘bueno, basta’ y empecé a comprar mis cosas: mi alcohol, mi algodón. Cada vez menos nos daban, entonces empecé a armar mi gabinete que siempre está bien equipado con las cosas que yo necesito. Tengo una toalla para mí, para usar adentro del gabinete. Por ahí querés usar una funda para almohada limpia y no hay o estaban todas rotas, viejas, muy percutidas, y yo me traigo fundas de mi casa. Ya no me preocupó por si traen o no las cosas para trabajar, empecé a preocuparme porque mi gabinete esté en condiciones.”
(Depiladora entrevistada N°2)

Organización del trabajo

La organización del trabajo es el proceso que integra a los trabajadores con la tecnología, los medios de trabajo y los materiales necesarios para llevar a cabo el proceso de trabajo, a través de métodos y procedimientos para lograr la máxima productividad, eficiencia y eficacia (Infante Gutiérrez y González Madlum, 2012). Está compuesta por las autoridades jerárquicas quienes determinarán la manera en que se van a realizar las acciones fundamentales para su funcionamiento, tales como la jornada laboral, el ritmo, el contenido de trabajo, los mecanismos de supervisión, entre otras.

Las exigencias en el puesto de trabajo son impuestas de acuerdo con la tarea asignada por la organización que fija el empleador. Según Noriega (1993), estas exigencias son

consecuencias del proceso de trabajo ya que indican los requerimientos impuestos a los trabajadores por las características del trabajo y la organización. Muchas veces pueden ser formas de explotación a los trabajadores si, por ejemplo, se incumple con las jornadas de trabajo que les corresponden o con un aumento en la intensificación del trabajo. Generalmente, estas formas de explotación son una mezcla de varias de ellas pero con predominio en alguna (Noriega, 1993).

En ocasiones, para el análisis del estudio se toma el Convenio Colectivo de Trabajo N° 730/15 a modo de comparación. Este Convenio sólo se utiliza como marco para considerar el mínimo de las condiciones de trabajo que deberían tener las depiladoras, ya que desde el momento en que no hay un reconocimiento ni registro de las trabajadoras como asalariadas, es imposible que se ponga en práctica o se respete el Convenio.

Este Convenio fue firmado por la Federación Nacional de Trabajadores de Peluquería, Estética y Afines por parte de los trabajadores, y por el sector empresario la Confederación General de Peluqueros y Peinadores de la República Argentina, la Federación Bonaerense de Peluqueros y Peinadores y Afines y el Centro Patronos Peluqueros y Peinadores de Buenos Aires en el año 2015.

La Federación Nacional de Trabajadores de Peluquería, Estética y Afines se constituyó oficialmente en el año 1958 en la Ciudad de Córdoba como una Asociación Sindical de segundo grado para defender los intereses de los trabajadores de peluquerías, establecimientos de belleza, fábricas de pelucas, y academias de enseñanza de oficios de las profesiones comprendidas y actividades afines.

A continuación, se describen y analizan algunas de las exigencias laborales y las percepciones que tienen de ellas las depiladoras entrevistadas.

En función del tiempo de trabajo

En relación a las jornadas de trabajo, hasta hace cinco años atrás todas las depiladoras trabajaban 12 horas diarias. Actualmente varían según el turno, teniendo una jornada de máximo 7 hrs.

“Después empezaron a flexibilizarnos un poco porque no nos daba el cuero, terminábamos muy cansadas y ahí empezamos a trabajar turnos cortados”
(Depiladora entrevistada N°3)

Dentro del horario laboral no hay establecidos descansos ni hora de almuerzo. Y si bien tienen horarios fijos, las depiladoras afirman que siempre se van después del horario establecido. De todos modos, hay excepciones en donde algunas prefieren trabajar ambos turnos, es decir trece horas diarias, ya que al cobrar sólo por comisión les “conviene” trabajar más. La propuesta de trabajar jornadas extenuantes es generalmente realizada por los dueños del centro.

“A veces cuando hay una compañera que se va de vacaciones o tiene que hacer un trámite vos le haces el reemplazo ese día. Porque como no tenés sueldo fijo, cuantas más horas trabajas, más te llevas a tu casa.” (Depiladora entrevistada N°4)

De acuerdo con el artículo 12° del Convenio Colectivo de Trabajo N° 730/15, el horario de cierre de los establecimientos comprendidos deberá ser como máximo a las 20 horas. En la institución analizada, el horario de cierre es a las 21 horas y, a veces, se extiende a las 22 horas.

Por otro lado, siguiendo con el Convenio Colectivo de Trabajo N° 730/15 en su artículo 9° establece que los trabajadores que laboran los sábados después de las 13 hrs. serán beneficiarios de un descanso compensatorio los lunes. En cambio, en el centro de estética tomado como caso de estudio, en ambos turnos los días laborales son de lunes a sábados sin excepciones. De todos modos, las empleadas prefieren trabajar los sábados, ya que si bien no reciben un pago adicional por trabajar los sábados a la tarde, al no contar con un sueldo básico, un día más de trabajo es un día más de ganancias.

“El trabajo depende de vos. Si vos no estás, la que no gana sos vos porque es un trabajo a comisión, vamos a porcentaje. Menos cantidad de personas atendés, menos vas a cobrar el fin de semana. Si vos te ausentás o llegas tarde es un problema tuyo.”
(Depiladora entrevistada N°2)

Como se observa en este testimonio, las propias trabajadoras se asumen como cuentapropistas, invisibilizando la relación salarial existente. Tienen naturalizado esta situación y se perciben como trabajadoras independientes, cuando en realidad se trata de una relación salarial encubierta.

En función de la cantidad e intensidad de trabajo

En este tipo de trabajo, la cantidad e intensidad varía mucho dependiendo de la estación del año y de la fecha del mes. En verano y los primeros días del mes, por fecha de cobro, cada depiladora suele atender entre veinte a treinta personas por día. Este suele ser un factor importante para las entrevistadas en su percepción de bienestar. La mayoría de las trabajadoras consideran que un mal día de trabajo es cuando no entran clientes, ya que las depiladoras reciben ingresos según los servicios realizados. Esto supone que la jornada de trabajo que deben cumplir en la organización no siempre sea remunerada en su totalidad, ya que recién ingresos sólo cuando efectivamente realizan la actividad. Por cada cliente cobran una comisión del 30%, la cual, a su vez, las trabajadoras no consideran justa por el esfuerzo requerido en sus puestos de trabajo.

Por otro lado, la posibilidad que tienen las depiladoras de fijar su propio ritmo de trabajo es casi nula. La agenda de clientes es manejada desde el centro de estética. La manera en que se manejan en esta organización no es por turnos, sino por orden de llegada de cada cliente. Las depiladoras, por su parte, se anotan últimas en la lista cuando terminan de atender a un cliente. Por lo cual, la trabajadora que está primera en la lista es la que atenderá al primer cliente en llegar. Sin embargo, puede suceder que haya personas habitúes que ingresen al local y soliciten atenderse con una depiladora en específico con la que ya se encariñó o tomó confianza. Es usual que cada empleada tenga su propia clientela frecuente y es por esto que, en este tipo de trabajo, las relaciones sociales con los clientes son sumamente relevantes ya que tendrá un importante peso luego en la retribución.

En función de las formas de vigilancia

La vigilancia en el sector de depilación es llevada adelante por la encargada del sector y el dueño, la cual se basa en revisar que los gabinetes estén en buenas condiciones, que las trabajadoras no estén sin atender clientes (siempre y cuando haya), que cada depiladora

luzca presentable en cuanto a la indumentaria y que limpien sus zonas de trabajo. En los testimonios recogidos, todas las entrevistadas están de acuerdo en que la supervisión en la organización tomada para la investigación es muy estricta, principalmente en cuanto a la limpieza de los gabinetes. Todos los días, al finalizar la jornada laboral, la encargada pasa por los gabinetes para corroborar que estén limpios. Las trabajadoras comentan que no ven mal que sean exigentes con la limpieza, pero no les parece justo que se les imponga tener limpia sus áreas de trabajo sin que se les proporcione los elementos necesarios para poder cumplir con la tarea. Estos productos y herramientas son reclamados todo el tiempo por ellas.

“Son exigentes, pero cuando vos le pedís lo tuyo no... van para atrás. Exigen, pero no cumplen. Por ejemplo, nosotras queremos aumento o limpieza... porque nosotras hacemos todo y ellos te dicen que sí pero no lo cumplen.” (Depiladora entrevistada N°4)

En las observaciones realizadas se pudo constatar que las formas de vigilancia en cuanto al control del tiempo son estrictas. Si hay clientes, las depiladoras cuentan con el tiempo justo para ir al baño antes de que sean llamadas la atención por los dueños de la estética. Además de manifestar su descontento por la rigidez y las exigencias, algunas de las depiladoras contaron que los superiores suelen pedir que realicen las tareas de mala manera, con desprecio y mal trato.

“No sé si está mal que sea estricta porque en una estética tiene que haber limpieza, pero el tema es cómo te piden las cosas, o sea, de mala manera.” (Depiladora entrevistada N°1)

En definitiva, las funciones de las depiladoras están establecidas por la organización; en este caso de manera directa por los dueños de la estética. No tienen tiempo de descanso, ni pueden parar para almorzar si hay clientes esperando. Tienen horarios fijos que no se cumplen y no obtienen ganancias extras por trabajar los sábados a la tarde. No tienen la posibilidad de fijar su ritmo de trabajo ya que es la organización quien lo maneja. En verano, el ritmo de trabajo es intenso y en invierno casi nulo, lo que perjudica su total retribución salarial a destajo. Cuentan con un alto nivel de vigilancia para realizar sus

actividades, un importante control del tiempo (el cual muchas veces les queda corto) y una supervisión directa rígida que incluye, a veces, maltratos.

Capítulo III: Factores de riesgos psicosociales en las depiladoras: preocupación, angustia e incertidumbre por su futuro

Los riesgos psicosociales se originan en el trabajo dentro de un contexto histórico, económico y social determinado, bajo la configuración del proceso productivo (Neffa, 2015). Entonces, éstos se relacionan directamente con el contenido, la organización del proceso de trabajo, y la gestión y ejecución de las tareas. Como consecuencia, estos factores de riesgo tienen la capacidad de afectar negativamente el bienestar, la satisfacción y la salud física, psíquica o social del trabajador, pudiendo llegar a manifestarse en términos de estrés laboral, agotamiento crónico y/o depresión, entre otras patologías. Es por ello, que detectar a tiempo los factores de riesgos psicosociales en todo tipo de organizaciones es fundamental para contar con trabajadores sanos y satisfechos en sus áreas, lo que podrá redundar en una mejor organización del trabajo a mediano y largo plazo. Sin embargo, en Argentina todavía no se les presta la importancia necesaria y mucho menos en las pequeñas organizaciones, como lo es el centro de estética tomado como caso de estudio. Esto conlleva a que los trabajadores de estas organizaciones corran peligro de tener un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales, debido a que estos tipos de riesgos son mayormente naturalizados y descuidados por parte de los empleadores y, a menudo, de los propios trabajadores.

En este capítulo se analizan cuatro factores de riesgos psicosociales presentes en el puesto de las depiladoras, a partir de los testimonios obtenidos de las entrevistas semi-estructuradas realizadas a las trabajadoras. Los factores de riesgos psicosociales tomados para el presente estudio fueron seleccionados según criterios empíricos, acordes al tipo de trabajo realizado por las depiladoras. Luego de describir dichos factores de riesgo se presentan, de manera complementaria, las manifestaciones, percepciones, malestares y/o satisfacciones que expresan al respecto las trabajadoras.

III.1. Esfuerzo requerido (cantidad, ritmo e intensidad en el trabajo)

Este factor de riesgo psicosocial hace alusión al esfuerzo que se les requiere a los trabajadores y analiza la cantidad, el ritmo y la intensidad del trabajo que determinarán las cargas globales.

Cuando se les preguntó a las entrevistadas sobre los descansos diarios, relataron que en el único momento que pueden tomarse pausas es cuando no entran clientes al local. En esos momentos ellas son libres de tomarse un tiempo, siempre y cuando hayan terminado de higienizar sus gabinetes. Pero estos “descansos”, implican pérdida de trabajo ya que, si no hay clientes, no comisionan y, en consecuencia, no facturan. Los días en que hay demasiados clientes, a veces no pueden parar ni para comer, aunque quisieran.

“Yo no tengo tiempo ni para comer porque te están pasando todo el tiempo personas en verano, ponele. No se preocupan ni por si comiste y te tenés que llevar vos la comida o comprártela. Más que nada las que estamos todo el día...” (Depiladora entrevistada N°3)

Estas “pausas” que realizan a veces las depiladoras, las realizan en la cocina del local paradas, ya que no hay sillas. En esa cocina es donde se calienta la cera para realizar el trabajo de depilación, por lo que en verano la temperatura de esa habitación es muy alta⁴.

Según el Convenio Colectivo de Trabajo vigente, los descansos diarios en este rubro son obligatorios. El artículo 10° establece 30 minutos para el almuerzo en jornada continua y una hora en discontinua, y 30 minutos de refrigerio. Además, los empleadores tienen la obligación de disponer de una silla para cada uno de los trabajadores, para los momentos en donde no tienen trabajos por realizar.

En cuanto al ritmo requerido para realizar sus tareas, la organización controla el tiempo que pueden tardar con cada cliente. Estos tiempos establecidos tiene un máximo de 30 minutos por cada persona que atiendan. Las depiladoras manifiestan su desacuerdo con esta duración argumentando que no les dan su tiempo ya que hay clientes que, una vez dentro del gabinete, agregan más zonas para depilar y el tiempo se les puede extender. En caso de que así sea y se excedan de la media hora, cuando las trabajadoras van en busca de más cera a la cocina, los dueños del local, en ambas sucursales, les preguntan por qué demoraron tanto con el cliente y les llaman la atención para que la próxima realicen su trabajo con mayor rapidez.

⁴ La inexistencia de un lugar de descanso se relaciona con las condiciones del medioambiente de trabajo.

La mitad de las trabajadoras entrevistadas expresaron que las tareas de depilación no es lo que les produce tanto cansancio y agotamiento como el tener que realizar tareas que consideran gratuitas, ya que no fueron acordadas con el empleador a la hora de iniciar la relación laboral, como es la limpieza del lugar o preparar la cera. En el Convenio Colectivo de Trabajo N° 730/15, se establece que este tipo de tareas las debe realizar una empleada denominada “ayudante de depilación”⁵, reclamada constantemente por parte de las depiladoras a sus jefes.

Cuando llega el fin de semana y cuentan sus comisiones las trabajadoras perciben como escaso el ingreso obtenido en función del trabajo realizado durante la semana, además de saber que no van a cobrar un aguinaldo en todo el año, ni que podrán tomarse vacaciones pagas.

“En general siempre lo que me cansa es que laburás, laburás y laburás un montón de horas, no parás en todo el día, todo el día parada, capaz ni comés, y cuando contás tu comisión no es nada. O sea el total te da un montón, pero cuando le sacas el 30%, que es lo que nos pagan, es poco para lo que hacés.” (Depiladora entrevistada N°2)

Las recompensas materiales percibidas en relación con las demandas exigidas son muy desiguales. A las depiladoras no les produce malestar laboral las tareas que tienen que realizar, sino que no les paguen lo suficiente.

Por otro lado, se puede observar que el esfuerzo requerido por las trabajadoras de este sector es fundamentalmente físico. Las entrevistadas manifiestan que al cansancio por realizar tareas que no les corresponden, se le adiciona la doble carga que tienen por sumar al trabajo productivo el reproductivo. Resulta importante mencionar que las tareas reproductivas invisibilizadas que se realizan en los hogares son generalmente responsabilidad de las mujeres, lo que produce que estén más cansadas para el trabajo productivo de depilación y de limpieza que se les exige.

³Según la Convención Colectiva de Trabajo N° 730/15, en su artículo 22º, este puesto comprende a todo trabajador/a cuya tarea se base en asistir a depiladoras para la realización de sus trabajos. Preparará los productos y mantendrá en condiciones de orden y limpieza las herramientas y el camarín de la trabajadora. Sin embargo, para la realización de tareas generales de limpieza del establecimiento se debe contratar a personal de limpieza, ya que no es obligación de este puesto realizar esas tareas.

“Nosotras ya tenemos que hacer las cosas de nuestras casas, limpiar, hacer la comida, llevar a los chicos a la escuela... y encima cuando venimos a trabajar tenemos que hacer cosas, como el tema de la limpieza, que en realidad no nos corresponden.” (Depiladora entrevistada N°1)

Durante el análisis de este factor se llega a la conclusión de que puede ser considerado como un riesgo psicosocial alto, debido al ritmo que se les impone a las trabajadoras cada vez que llegan los clientes, la vigilancia que reciben y la gran intensidad de trabajo.

III.2. Autonomía en el trabajo

La autonomía en el trabajo es la posibilidad que tienen los trabajadores para poder fijar los objetivos y contenidos de la tarea, participar en la toma de decisiones y establecer sus descansos. Un alto grado de autonomía producirá que los empleados se sientan valorados e independientes y, por lo tanto, aumentará su sensación de bienestar.

En términos generales, el trabajo de las depiladoras es muy rutinario, repetitivo y operativo, por lo que no requiere de mucho margen de libertad para hacerlo de diversas maneras. La especificidad del trabajo no da lugar a la autonomía y libertad de creatividad. Las formas y técnicas de depilación no son establecidas por la estética, pero sí las jornadas y turnos de trabajo, los tiempos de trabajo con cada cliente, las reglas de orden y limpieza y las maneras de relacionarse con los clientes.

Por otro lado, no cuentan con la posibilidad de participar en decisiones que estén relacionadas a su puesto de trabajo. Por ejemplo, cuando la cera ya está vieja y muy usada, no la pueden cambiar por una nueva, esa decisión la toman los dueños o la encargada del sector. Esta situación les impide realizar bien su trabajo, ya que el estar utilizando un producto en mal estado, además de no ser efectivo, les hace daño a las personas que atienden porque pueden llegar a quemarlas. Muchas veces se producen discusiones y reclamos por este motivo, en donde todas las depiladoras se unen para pedir que les cambien la cera.

Según ellas lo expresan, trabajar en esta situación las cansa e incomoda. No quieren trabajar en estas condiciones, pero son conscientes de que está lejos de sus manos participar en decisiones que puedan mejorarlas.

“Yo tengo que depilar con una cera que no saca, que quema, que huele mal, que tiene millones de partículas muertas adentro, porque si vos rascás el fondo lo único que encontrás es piel muerta, entonces... sabés que eso hace daño en la piel del otro. Y no querés trabajar así. Pero bueno... está lejos de nuestras manos poder cambiar eso.” (Depiladora entrevistada N°6)

III.3. Relaciones sociales

Las relaciones sociales son un factor muy importante en el trabajo de las depiladoras, tanto en términos verticales, con sus superiores, horizontales, con sus compañeros y externo, con los clientes. Todos los trabajadores necesitan sentirse parte del colectivo de trabajo, reconocidos por sus jefes y valorados por sus compañeros y clientes. Mantener unas buenas relaciones sociales tanto verticales como horizontales creará un buen ambiente laboral en donde la comunicación entre los actores evite problemas como el estrés, la ansiedad o la depresión, entre otros. Y, por otro lado, las relaciones sociales externas en este tipo de trabajo son centrales para conseguir la fidelización de los clientes.

Relación entre compañeras

En este centro de estética, si bien casualmente surgen algunas disputas entre ellas, la relación entre compañeras suele ser pacífica. Las trabajadoras pasan mucho tiempo juntas en los momentos donde no hay trabajo, lo cual hace que muchas de ellas hayan entablado una amistad y relación que continúa fuera del área laboral. De todos modos, a pesar de que los desencuentros no sean frecuentes, las entrevistadas manifestaron que cuando suceden, ese día lo califican como un “mal día de trabajo”, ya que su humor cambia completamente. Con respecto a este tipo de situaciones, algunas trabajadoras comentaron que, desde su percepción, estas discusiones suelen generarse a raíz de comentarios de los dueños, con el objetivo de generar discordia entre las compañeras y poder manejar de mejor manera al personal.

“Los jefes hacen el típico ‘divide y reinarás’. Llevan y traen, hacen cosas que no tienen que hacer para generar discordia entre las compañeras y manejar ellos el personal.” (Depiladora entrevistada N°5)

Pese a esto, las trabajadoras siempre logran solucionar los problemas y olvidárselos sin guardar rencores. De hecho, las entrevistadas consideran que siempre que les surgen problemas o inconvenientes en el trabajo, sus compañeras son las primeras en ayudarlas y escucharlas si lo necesitan, expresan que hay un gran compañerismo entre ellas, incluso con la encargada del área de depilación.

Relación con los superiores

Las depiladoras no sienten que tengan ayuda de los dueños en ningún momento y los califican como “poco competentes” en su trabajo, argumentando que no llegan nunca a horario y que no se preocupan por el bienestar ni de los empleados ni de los clientes.

La relación que tienen las empleadas con los dueños de la organización es, según sus testimonios, mala. Las depiladoras discuten constantemente con ellos para reclamar obligaciones de los empleadores que no se cumplen. Algunos de los reclamos más recurrentes son por el incumplimiento del horario, tanto por la extensión de éste como por no abrir el local a horario y hacerlas esperar afuera; la falta de personal de limpieza y el no pago de aguinaldo. Los planteamientos sobre estos temas por parte de las depiladoras a sus jefes son diarios, pero nunca encuentran una respuesta favorable ni cambios positivos.

En relación con el incumplimiento del horario por no abrir el local a la hora que correspondía, las depiladoras de la sucursal de Berazategui, cansadas de padecer esta situación, tomaron la decisión de dejar una nota en la puerta de la organización y retirarse.

“Hubo veces que... en pleno invierno nos quedábamos esperando que abrieran ahí afuera y un día decidimos irnos porque no abrían y nosotras teníamos frío y dijimos ‘no, listo, chau’ y nos fuimos las tres que estábamos a la mañana.” (Depiladora entrevistada N°3)

Numerosas veces las trabajadoras han vivido situaciones de mucha tensión por parte de los dueños: críticas por su trabajo, bromas de mal gusto, se han sentido ignoradas, ridiculizadas, les han impedido hablar y expresarse libremente e incluso ha habido acoso sexual de un dueño hacia una trabajadora de depilación.

“Tuve una situación de acoso sexual con mi jefe una vez, lo hablamos y me pidió perdón pero igual me quise cambiar a la sucursal de Quilmes.” (Depiladora entrevistada N°5)

Todas estas situaciones les generan a las trabajadoras mucho enojo, angustia, bronca y ganas de renunciar a su trabajo.

El mal clima laboral que viven las trabajadoras en la estética se genera por las malas condiciones de trabajo y el constante destrato. Al estar trabajando de manera precaria y ganando tan poco, las depiladoras no van con ganas de trabajar, sumado a que cuando exigen sus derechos obtienen malos tratos del otro lado. En todos los testimonios manifiestan sentirse muy desmotivadas en su lugar de trabajo. Inclusive, los empleadores, utilizan prácticas arbitrarias de abuso de autoridad. Por ejemplo cuando surgen discusiones entre las depiladoras y los dueños, éstos les dan la orden a las recepcionistas de que salteen el turno de la trabajadora con la que tuvieron la discusión para que ese día trabaje menos y, de esta manera, gane poco esa semana a modo de castigo. Frente a estas situaciones las trabajadoras afirman sentir indignación e impotencia de no poder hacer nada para que las cosas cambien y dejen de recibir malos tratos y falta de respeto por parte de sus jefes, quienes nunca tienen interés por solucionar las disputas. Cuando las trabajadoras deciden hablar con sus superiores al respecto, la única respuesta que encuentran en ellos es el silencio, ignorando lo que les dicen, correspondiéndoles con insultos. Las depiladoras dicen “soportar” a mayoría de estos momentos porque tienen miedo de quedarse sin trabajo.

“Aguanto porque tengo miedo de quedarme sin trabajo. A veces se aprovechan de la necesidad de las personas y te tratan como un trapo de piso porque vos lo necesitás. Se aprovechan de la necesidad de la gente.” (Depiladora entrevistada N°4)

“El trato, el manejo del local, el abuso que imponen los dueños, un montón de cosas hay que aguantar para ganar tan poco encima. Pero no te queda otra.” (Depiladora entrevistada N°5)

Sin embargo, frente a uno de todos estos reclamos que les hacen las trabajadoras a sus jefes, hace aproximadamente un año atrás las depiladoras de la sucursal de Quilmes se reunieron y tomaron medidas colectivas de reclamo. Abandonaron sus puestos de trabajo y frenaron

las tareas del sector de depilación. En ese momento los dueños del local no se encontraban presentes, por lo que la medida de acción duró unas horas hasta que llegaron al lugar. Algunos de los requisitos que exigieron las trabajadoras fueron la disposición de papel higiénico y jabón en el baño, algodón para limpiar sus zonas de trabajo, el cambio de cera nueva, entre otros. La mayoría de ellos se debía al otorgamiento de insumos básicos.

“Volvimos a atender cuando vino uno de los dueños, le mostramos todo el petitorio de las cosas que nosotras pretendíamos y nos dijo que lo iban a cumplir. Con el tema del sueldo no nos metimos porque sabíamos que no íbamos a tener respuesta. Al otro día nos dieron todo lo que les pedimos.” (Depiladora N°1)

Se puede observar cómo si bien algunas trabajadoras, de manera individual, manifiestan que prefieren soportar los malos tratos y la falta de respuesta frente a sus reclamos por miedo a perder su trabajo, cuando se reúnen colectivamente logran conseguir en mayor medida lo que se proponen.

Relación con los clientes

En cuanto a los clientes, en este tipo de trabajo, donde se cobra por comisión, la relación con estos actores es muy importante y la principal para que las depiladoras tengan más ingresos al final de la semana. Dentro del centro de estética la manera de relacionarse con los clientes está impuesta. Las trabajadoras no consideran mal las maneras de trato amable que se les pide para con los clientes, ya que da cuenta de la cultura e imagen externa que quiere representar la organización, y a ellas les favorece para su trabajo. Si las trabajadoras logran crear lazos con ellos, forman así su propia “clientela” permanente. Generalmente, en el vínculo depiladora-cliente se forma una relación casi de amistad ya que la persona que se va a depilar se siente, la mayoría de las veces, en una posición vulnerable al estar sin ropa, y una vez que toman confianza con la trabajadora, solicitan siempre a la misma.

La buena atención, la dedicación, el buen trato, el respeto, el escucharlos y realizar de manera efectiva sus tareas para dejarlos conformes, son algunas de las principales acciones que realizan las trabajadoras para caerles bien. Una de las estrategias mencionadas por las entrevistadas es serles sinceras siempre y no querer sacar provecho de la situación para que

el cliente gaste más dinero, ya que de esta manera se hace a la confianza y logra que el cliente vuelva y pida por la depiladora.

“Si vos sabes que gastó bastante plata, y te piden que le saques dos pelos del pie, yo no se los cobro. O sea, soy media justiciera de los precios. No me abuso de la situación de que porque se viene a depilar le cobro hasta el aire, entonces eso hace a la confianza... ‘Uy, esta no me mató’. Y eso hace que la clienta vuelva y pida por mí.” (Depiladora entrevistada N°3)

Otra estrategia que implementan es la de nunca quedarse calladas. El no generar silencios incómodos y la charla constante hace que la persona se sienta cómoda y le agrade el ambiente que se genera con la trabajadora. Al existir una estrecha relación con ellos, una particularidad de este sector de servicios de belleza es el de involucrar sentimientos afectivos en mayor medida que en otros empleos. Los trabajos de servicios, y principalmente los de cuidados, crean vínculos con sus clientes, que terminan implicando una sobrecarga psíquica para el trabajador. En varios testimonios del presente estudio, las entrevistadas contaron que quienes van a depilarse suelen tomar estos espacios de belleza para contar sus problemas y descargarse de temas que los frustran. Muchas veces volvieron mal a sus casas porque algunos testimonios son muy fuertes.

“A veces te cuentan cada cosa que te quedás... casi siempre son problemas cotidianos, pero a veces van desde enfermedades que tienen ellos o sus familiares hasta historias de vida que te afectan. Varias veces me pasó de terminar llorando con el cliente.” (Depiladora entrevistada N°1)

Las depiladoras tienen el doble trabajo: realizar su tarea de depilación y empatizar con los relatos del cliente, intentando al mismo tiempo que esas narrativas no las afecten a ellas. Por todo esto, resulta relevante aclarar que, en el sector de depilación, no sólo hay una fuerte carga física en las trabajadoras, sino también psíquica en cuanto al trabajo emocional de tratar de “caerles bien” a los clientes, aunque la trabajadora haya tenido un mal día, y que los problemas del cliente no se les transformen en una carga extra. Es por esto, que cuando se analiza este factor, se llega a la conclusión de la relevancia que tiene la dimensión psicosocial de exigencia emocional, que no se tuvo en cuenta durante la

hipótesis inicial de este trabajo. Esta carga puede causar daño ya que las trabajadoras pueden estar pasando por un mal momento en sus vidas personales y deben esconder sus emociones, para que su actividad no sea perjudicada.

“Por ahí si tenés un día malo o te pasó algo igual tenés que sonreír todo el tiempo porque el cliente no tiene la culpa... además tenés que caerle bien siempre porque sino te quedas sin clientela.” (Depiladora Entrevistada N°2)

En resumen, el factor de riesgo relacionado con las relaciones sociales, en el caso analizado, podría considerarse de nivel bajo a nivel horizontal (entre compañeras); medio a nivel externo (clientes), relacionándolo con las exigencias emocionales que esta relación trae aparejadas y alto a nivel vertical (superiores), afectando fuertemente el clima laboral y, por lo tanto, el bienestar de las trabajadoras.

III.4. Inestabilidad en el trabajo

El último factor considerado para el presente análisis es la inestabilidad en el trabajo. Se refiere a las situaciones laborales precarias, no registradas, con constantes posibilidades de perder el empleo y, por lo tanto, el manejo de la gran incertidumbre laboral que les produce a los trabajadores.

Este es el factor más relevante que se identifica en la investigación. La cuestión de los ingresos y su variabilidad es una constante preocupación para las trabajadoras y mucho más para quienes tienen carga de familia. Durante las entrevistas realizadas, las trabajadoras contaban que sus retribuciones no les alcanzan para vivir más que para el día a día, sin poder realizar planes o proyectos a futuro. Si se suma lo que cobran todos los fines de semana del mes, sus ingresos no llegan a cubrir una canasta básica alimentaria para un hogar tipo.

“El poco trabajo me da tristeza, que no te alcance la propina ni para comprarte un kilo de yerba. Horas y horas de estar pensando qué le vas a dar a tus hijos el fin de semana que no vas a cobrar un peso porque no entra nadie a depilarse, más que nada en invierno... es horrible. Es una sensación espantosa. Saber que estás ahí, porque algo

tenés que hacer, pero a la vez decís capaz que me rinde más si me quedo en mi casa.”
(Depiladora entrevistada N°1)

Al no tener un salario fijo ni básico y sólo comisionar, la incertidumbre e inestabilidad de las ganancias es muy grande e incluso pueden ir a pérdidas si tienen que comprar todos sus insumos. Y si, por ejemplo, desean sacar en cuotas algún producto, no tienen manera de saber si el siguiente mes van a poder pagarlo.

Es por este motivo que muchas de las trabajadoras de depilación buscan obtener otras fuentes de ingreso. Generalmente optan por trabajar adicionalmente en sus casas, de forma particular, realizando depilación y otros servicios de belleza donde las ganancias son 100% para ellas. Esto requiere un doble esfuerzo de trabajo ya que extienden su jornada laboral otras tantas horas en sus domicilios, pero es su única manera de poder sobrevivir, principalmente para las empleadas en las que recae toda la responsabilidad económica familiar.

El porcentaje de comisión que se lleva cada trabajadora, establecido por sus jefes, es el 30% por el trabajo realizado durante la semana y lo cobran semanalmente. Las depiladoras no lo consideran justo en relación al esfuerzo que supone las tareas que realizan; por el contrario, creen que sería justo un salario básico, aparte de la comisión, y confirman que en otros centros de estética el porcentaje suele ser el mismo pero junto con un sueldo fijo. En el artículo 25° y 26° (inc. 1°) de la Convención Colectiva de Trabajo N° 730/15, se establece tanto la fecha de pago como la forma de la remuneración. Todos los trabajadores que contempla este Convenio deben cobrar de manera mensual, y el personal técnico especializado -categoría a la que pertenecen las depiladoras- debe percibir una remuneración mensual del rubro “salario básico” establecida, más el porcentaje de su producción bruta mensual.

“Yo conozco otras chicas que están en otras estéticas, más que nada en Capital, que tienen salarios fijos todos los meses, entonces no es lo mismo.” (Depiladora entrevistada N°1)

Esto, sumado a otros adicionales remuneratorios como las vacaciones o licencias, son las principales quejas frecuentes que tienen las empleadas para con la organización y las cuales están establecidas en el Convenio al que pertenecen.

“Nunca una atención, unas vacaciones pagas. Vos te tomás vacaciones pensando que... no sé ponele yo en mi caso, que mi marido cobre el aguinaldo y quede de esa plata para poder sobrevivir.” (Depiladora entrevistada N°2)

“Cuando estuve embarazada de la nena, en un cambio de cera con una humareda que se armó bastante importante me agarre neumonía y terminé internada. Mi jefa no me alcanzó ni un ibuprofeno. Conozco compañeras que tuvieron problemas físicos... estas a la intemperie acá.” (Depiladora entrevistada N°6)

Sin embargo, además de no ser cumplidas por los jefes, las mismas trabajadoras ignoran la existencia del sindicato que las ampara: “Siento mucha indignación porque no tenemos un sindicato donde ir a quejarnos” (Depiladora entrevistada N°5). Esto da cuenta de la invisibilidad y débil presencia que tiene el sindicato al que pertenecen, por lo menos en Zona Sur.

Ninguna de las entrevistadas sabía de la existencia de la Federación Nacional de Trabajadores de Peluquería, Estética y Afines (FeNTPEA). Es compromiso del sector empleador de hacerles saber su existencia entregándoles a cada empleado ejemplares del Convenio Colectivo de Trabajo, tal como lo ordena el artículo 97° de la presente Convención. Pero justamente el problema en esta organización parece ser que para los empleadores no hay empleados.

Por otro lado, sumado al escaso salario que perciben las trabajadoras, sus jefes también les piden que se inscriban como monotributistas y paguen sus propios aportes para así regularizar una situación contractual irregular. Si bien no es un requisito de contratación y estas no se ven obligadas a hacerlo, la insistencia para que lo realicen es constante. De todas formas, muchas de ellas dejaron de hacerlo y otras nunca lo hicieron, ya que es mucho dinero para lo que cobran semanalmente. Desde su punto de vista sería trabajar sólo para pagarse el monotributo.

“De vez en cuando me dicen ‘cuándo vas a volver a anotarte en el monotributo’ pero es mucha guita para lo que cobramos semanalmente.” (Depiladora entrevistada N°2)

Los dueños de la estética a veces les dicen a las trabajadoras que las van a poner en “blanco”, cuando en realidad las anotan en el monotributo, obligándolas a pagar los aportes. Anteriormente las obligaban a anotarse para pedirles la credencial de inscripción y mandar a imprimir facturas a nombre de las depiladoras. De esa manera, la organización facturaba mucho menos porque las que facturaban eran las propias trabajadoras. Estas facturas se las entregaban a las clientas que exigían tickets. Y no sólo usaban esas facturas con la depilación, sino que también con la venta de productos de belleza. Todo esto lo hacían de manera encubierta a espaldas de las depiladoras, sin que ellas supieran que había facturas con sus nombres.

Esta situación fraudulenta podía traerles problemas a las depiladoras ya que para vender esos productos deben tener las boletas de compra. Cuando algunas de las trabajadoras descubrieron lo que hacían, dejaron de darles sus datos a sus jefes o de pagar el monotributo y los dueños dejaron de obligarlas a ello. Hoy en día, según los testimonios recogidos, hay depiladoras que siguen sin saber sobre esta situación de fraude.

En relación con la inseguridad laboral, las trabajadoras sienten constantemente el miedo de perder su puesto de trabajo por ser despedidas sin causas en cualquier momento. Sin embargo, al no existir un contrato tampoco puede haber un despido. En este caso, la inseguridad radica en que no hay una formalización de la relación salarial. Son trabajadoras en relación de dependencia pero de manera encubierta. Es por esto que los dueños buscan encubrir esa situación exigiéndoles que se inscriban en el monotributo con la intención de deshacerse de los costos.

Las propias depiladoras naturalizan su situación de trabajadoras independientes pero bajo las órdenes de los dueños. Saben que su estabilidad depende completamente del centro de estética, que ellas sólo son un simple número para ellos y que pueden quedarse sin empleo simplemente por “caerles mal” a los dueños, sin percibir una indemnización por despido sin justa causa.

“Hay compañeras que las echaron nada más por discutirles, no sé... por eso a veces prefiero quedarme callada.” (Depiladora entrevistada N°5)

De todos modos, tienen en claro que no proyectan continuar trabajando en este lugar de acá a diez años, sino que aspiran a conseguir otro trabajo en otra organización donde les ofrezcan mejores condiciones laborales. Pero por ahora, debido a una necesidad económica, quieren mantener su puesto de trabajo.

Durante el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio que adoptó el Gobierno Nacional en el año 2020 bajo un contexto de pandemia, las trabajadoras que comparten sus hogares con otras personas vivieron con los salarios de sus familiares, ya que no recibieron ningún tipo de remuneración ni beneficios por parte de la organización. Al mismo tiempo todas las entrevistadas continuaron realizando servicios de belleza en sus domicilios, es decir, nunca dejaron de trabajar.

Cuando el centro de estética pudo reabrir sus puertas y las depiladoras volvieron a prestar sus servicios, hubo una importante disminución en la cantidad de clientes. Por otro lado, en relación a los insumos personales obligatorios, como los barbijos y las máscaras, la organización no se hizo cargo y son las trabajadoras las responsables de comprarlos.

La mayoría de las depiladoras entrevistadas comentaron que la inestabilidad que viven dentro de la organización es algo que ronda constantemente en sus pensamientos, y que de hecho, a veces, cuando no entran clientes a la estética, han llorado en el trabajo. Es común para ellas que se les dificulte dormir a la noche por pensar en la incertidumbre laboral en la que se encuentran. Además, algunas de las entrevistadas manifestaron que la preocupación por la incertidumbre económica que sienten, les genera un constante mal humor, afectando sus relaciones sociales, principalmente en el ámbito familiar.

“La tristeza que te da no saber si la semana que viene vas a tener plata te termina poniendo de mal humor todo el tiempo... en mi casa me dicen cualquier cosa y yo ya salto. Es como que todo me molesta. Tengo la cabeza en cualquier lado... en todo esto.” (Depiladora entrevistada N°2)

En este factor se puede ver cómo la inseguridad en el trabajo se da en términos de informalidad. Se trata de una forma híbrida en la modalidad de contratación. No son ni trabajadoras por cuenta propia ni son asalariadas, pero tienen las desventajas de los dos mundos. Se trata de una relación salarial encubierta bajo la forma del cuentapropismo que obliga a las trabajadoras a recibir una remuneración por comisión (a destajo), pero bajo las normas de organización del trabajo de un patrón. Esto trae como consecuencia un alto nivel de inestabilidad laboral, en el que las trabajadoras se ven afectadas, principalmente por la constante duda de saber con certeza si van a tener dinero para cubrir sus necesidades básicas. Esta situación trae aparejada algunas manifestaciones que las trabajadoras relacionan con su trabajo tales como el insomnio, la irritabilidad, el mal humor, la tristeza y la preocupación permanente.

Conclusiones

A lo largo de esta investigación se describe y analiza el proceso y la organización del trabajo existentes en el centro de estética seleccionado, así como algunas dimensiones de los factores de riesgo psicosociales desde la perspectiva de las depiladoras.

El sector de depilación de estética es uno de los servicios que más creció en los últimos años. Sin embargo, las condiciones laborales en las que se encuentran las trabajadoras están totalmente invisibilizadas.

Se observa la precariedad de las condiciones de trabajo del puesto principalmente en la inserción laboral de las depiladoras, quienes se encuentran en una relación salarial encubierta. En este caso, se entiende por precariedad como un medio utilizado por los empleadores para trasladar los riesgos y las responsabilidades a los trabajadores (OIT, 2012). Esta situación de precariedad está caracterizada por la falta de contrato y, por lo tanto, la vulneración de los derechos laborales. En este sector, el trabajo precario se distingue tanto por particularidades objetivas (situación legal) y subjetivas (sensaciones) de incertidumbre e inseguridad.

Las principales características de las condiciones de trabajo presentes en los puestos analizados se refieren a la existencia de una relación salarial encubierta y ambigua, la inexistencia del contrato y con ello la falta de acceso a la protección social, los nulos beneficios que se asocian con el empleo, un salario bajo y la posibilidad nula para ejercer sus derechos en el trabajo. Todo esto determina un alto nivel de exposición a los riesgos psicosociales, especialmente en lo referente a la inestabilidad laboral, el esfuerzo requerido y a la dimensión de las relaciones sociales, a nivel vertical con sus superiores.

Las exigencias impuestas por los empleadores en términos del tiempo de trabajo; la intensidad y ritmo de trabajo; las formas en que son supervisadas; la falta de insumos, herramientas y personal de limpieza; las malas relaciones con los jefes y, sobre todo, la condición de precariedad de su inserción laboral, produce un importante malestar entre las trabajadoras, que termina afectando sus vidas personales. Algunas de las principales manifestaciones físicas y psíquicas relacionadas al trabajo que comentaron durante la entrevista son frustración, desánimo, malhumor, irritabilidad, angustia, trastorno del sueño,

problemas digestivos –como la acidez- y dolor de cabeza. Y, por otra parte, en términos ergonómicos: dolor de cintura, de piernas, de ciático, tendinitis en el brazo y problemas en la cervical.

La mayoría de las depiladoras se encuentran en una constante situación de vulnerabilidad frente a los empleadores, sabiendo que en cualquier momento pueden quedarse sin trabajo, aun soportando el mal trato y situaciones injustas que viven dentro de la organización. Por otro lado, tampoco se sienten compensadas en términos remunerativos, lo cual les genera angustia y tristeza ya que, sumado a esto, se les dificulta conseguir otro empleo en donde el salario y las condiciones laborales sean mejores. En este sentido, es importante no pasar por alto el hecho de que este tipo de trabajo de servicios siempre son ocupados por mujeres o cuerpos feminizados, a quienes les resulta más difícil conseguir puestos formales, con mejores salarios y condiciones laborales que a los varones. Sin embargo, esto pareciera no ser sólo una característica en Argentina. En la investigación realizada por Palacios (2018) en Santiago de Chile, se observan características muy similares en estas organizaciones y el manejo que tienen con las depiladoras, por lo que podríamos inducir que no sólo en Argentina estas trabajadoras se encuentran desprotegidas y vulneradas en sus derechos laborales.

En relación con los factores de riesgos psicosociales identificados, se llega a la conclusión que las relaciones sociales con autoridades jerárquicas y la inestabilidad laboral son los que más injerencia negativa tienen sobre el bienestar de las trabajadoras, ya que son los dos factores más mencionados en los relatos y los que mayor preocupación les provocan. El factor de autonomía laboral, si bien es inquietante dado el inexistente margen de maniobra en la realización de las tareas, desde la perspectiva de las depiladoras no es una prioridad. En cuanto al factor de esfuerzo requerido, en el sector analizado hay una alta intensidad de trabajo y un importante ritmo impuesto por la organización que puede ser considerado explotación. Por otro lado, durante el proceso se pudo encontrar un gran nivel de carga emocional con respecto a las relaciones sociales externas, que no fue tenido en cuenta como hipótesis.

A partir de lo expuesto hasta aquí se llega a la conclusión de que el núcleo central de la investigación es la inestabilidad laboral. Al no existir una relación laboral y/o modalidad de

contratación clara con los propietarios de la organización, las trabajadoras se encuentran bajo las desventajas de un trabajo asalariado encubierto, junto con las de un trabajo cuentapropista. Se trata de trabajadoras en relación de dependencia en donde los dueños del centro de estética buscan encubrir esa situación, por ejemplo, con la inscripción de ellas en el monotributo. A este tipo de trabajadores se les suele llamar “falsos autónomos”, ya que a pesar de desarrollar una actividad por cuenta propia, tienen que seguir las órdenes del empresario y, por lo tanto, depender de la organización para realizar la actividad (Hernández y Nava, 2012). A causa de esto, las trabajadoras deben hacerse cargo de sus insumos, elementos y aportes, como un trabajador independiente bajo las órdenes de los dueños del lugar en donde realizan sus servicios. En este caso, las propias trabajadoras naturalizan esa situación. Trabajan solamente cuando hay clientes y cuando van al centro de estética, porque si se enfermaran o se accidentaran no les correspondería un salario.

Todas estas faltas de garantías incrementan la incertidumbre de continuar en el puesto de trabajo. La precariedad es tal que la conservación del puesto pende de un delgado hilo en donde los dueños pueden finalizar la relación laboral sin consecuencias indemnizatorias.

Este tipo de trabajos realizados en condiciones precarias, en donde las trabajadoras se encuentran además desamparadas y desprotegidas con un sindicato que no se hace presente, siguen existiendo por la necesidad de las mujeres de trabajar. Ya que, si bien son considerados como trabajos temporales por la mayoría de ellas, muchas continúan allí por la falta de otras oportunidades laborales.

Lo que se está viendo en estas trabajadoras es la situación de precariedad, inestabilidad, maltrato y acoso. Considero que es importante seguir analizando este sector en estas organizaciones de cuidados estéticos para visibilizar sus condiciones de trabajo, ya que, al ser tan poco estudiadas, este tipo de empresas sigue aprovechándose de sus trabajadoras, con modalidades de explotación laboral muy preocupantes.

Por otro lado, la visibilización de las condiciones del sector podría ser de ayuda para que el sindicato FeNTPEA tenga mayor presencia y represente a sus trabajadoras protegiéndolas y otorgándoles herramientas para que puedan conocer y hacer cumplir sus derechos. Todas

estas son cuestiones que quedan pendientes para seguir estudiando e interviniendo en el mundo laboral.

Bibliografía

Arango Gaviria L., Pineda Duque J. (2012) “Género, trabajo y desigualdades sociales en peluquerías y salones de belleza de Bogotá”, *Revista CS*, Número 10, Diciembre, pp. 93-130.

Delfino, A. (2011) Las transformaciones en el mundo del trabajo desde la óptica temporal. Un tiempo con nuevos tiempos. *Revista colombiana de sociología*, Número 1, Enero-Junio, pp. 85-101.

Eliosoff Ferrero, M. J., Leiva, A. Marcelo, J. & Ramos Armella, L. (2016) Las mujeres en la Economía. Una mirada crítica, feminista y periférica. *Cuadernos de Economía Crítica*, Número 5, pp. 173-181. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5123/512354129008>

Equipo Técnico de Trabajo Decente de la OIT (2013) “La organización del trabajo y los riesgos psicosociales: una mirada de género OIT”, *Género, salud y seguridad en el trabajo*, Hoja informativa 3, Octubre, pp. 1-8.

Flick, U. (2004) *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.

Frassa, J. (2008) Tendencias globales y locales en los nuevos modelos de producción y organización del trabajo. Apuntes para la discusión. *Trabajo y Sociedad*, Número 11, pp. 1-13.

Henry, M. L. (2015) 12º Congreso Nacional de Estudios del Trabajo El trabajo en su laberinto Viejos y nuevos desafíos. *Organización del tiempo de trabajo y condiciones laborales. Una reflexión sobre la diversificación de la jornada laboral en la actualidad y sus derivaciones para los trabajadores*.

Hernández, C. A., Nava, Y. (2012) Subcontratación: relación laboral encubierta. *Telos*, Número 3, pp. 333-345. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosillo Chacín Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/993/99324907007.pdf>

Hernández Duarte, W. A., Gallego Galvez, M. N. & Peñuela Jimenez, C. L. (2018) *Riesgos psicosociales en el “Salón de belleza Sandra” ubicado en la localidad de Kennedy en Bogotá*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá.

Infante Gutiérrez, M. C., González Madlum, C. (2012) Estudio de la organización del trabajo en puesto de trabajo seleccionado. El caso de una agencia de viajes. *TURyDES*, Número 12. Recuperado de: https://www.eumed.net/rev/turydes/12/iggm.html#_ftn2

Le Plat, J., Hoc, J. M. (1998) Tarea y Actividad en el análisis psicológico de situaciones, en Castillo, J-J. y Villena J. (editores): *La ergonomía conceptos y métodos* (pp. 163-176). Madrid: Editorial Complutense.

Loaiza, C., Herazo Mora, L. & Ruiz, D. (2016) *Factores protectores psicosociales y el nivel de estrés en trabajadores de peluquerías, salones de belleza y barberías de una asociación de peluquerías de la localidad de tunjuelito de Bogotá*. Universidad Javeriana, Bogotá.

Lopez-Roldán, P., Fachelli, S. (2015) *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado de: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf

Mayan, M. J. (2001) *Una introducción a los métodos cualitativos: Módulo de Entrenamiento para Estudiantes y Profesionales*. Recuperado de: <https://sites.ualberta.ca/~iiqm/pdfs/introduccion.pdf>

Moreno Jiménez, Báez León (2011) *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*. Madrid: Ministerio de trabajo e inmigración; Instituto Nacional de seguridad e higiene en el trabajo; Universidad Autónoma de Madrid.

Neffa, J. C. (2001) *Telegestión, su impacto en la salud de los trabajadores*. Gonnet, Argentina: Trabajo y Sociedad.

Neffa, J. C., Cesana Bernasconi, M., Lac Prugent, N. y Gatti, C. (2014) *Riesgos psicosociales en el trabajo. Metodología para la investigación cuantitativa. III Jornadas nacionales sobre estudios regionales y mercado de trabajo*. San Salvador de Jujuy: SIMEL.

Neffa, J. C. (2015) *Los riesgos psicosociales en el trabajo: contribución a su estudio*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Centro de Estudios e Investigaciones Laborales - CEIL-CONICET; Corrientes: Universidad Nacional del Nordeste. Facultad de Ciencias Económicas; La Plata: Universidad Nacional de La Plata. Facultad de Ciencias Económicas; Moreno: Universidad Nacional de Moreno. Departamento de Economía y Administración; Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo. Centro de Innovación para los Trabajadores.

Noriega, M. (1993) Organización laboral, exigencias y enfermedad, en Asa C., J. (coordinadora): *Para la investigación sobre la salud de los trabajadores* (pp. 167-187). Organización Panamericana de la Salud.

Otzen, T., Manterola, C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

OIT (2012). Del trabajo precario al trabajo decente: documento final del simposio de los trabajadores sobre políticas y reglamentación para luchar contra el empleo precario. Oficina Internacional del Trabajo, Oficina de Actividades para los Trabajadores (ACTRAV). Ginebra: OIT. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--actrav/documents/meetingdocument/wcms_179789.pdf

Palacios, R. (2015) “Informales de uniforme: trabajadora de salones de belleza en Santiago, Chile”, *Perfiles Latinoamericanos*, Volumen 26, Número 51, Enero-Junio, pp. 149-165.

Peiró, J. M. (2004) El sistema de trabajo y sus implicaciones para la prevención de los riesgos psicosociales en el trabajo. *Universidad de Valencia*, Número 2, pp. 179-186.

Pereyra, F., Esquivel, V. (2017) Trabajadoras y trabajadores del cuidado en Argentina. *Trabajo y Sociedad*, Número 28, pp. 5-10. Recuperado de: <http://www.scielo.org.ar/pdf/tys/n28/n28a01.pdf>

Pineda, D., Javier, A. (2019) Trabajo de cuidado: mercantilización y desvalorización. *CS*, (spe), pp. 111-136. Recuperado de: <https://dx.doi.org/10.18046/recs.iespecial.3218>

Universidad de Valladolid (Productor). (2014). La entrevista semiestructurada. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=-zlrax0hHKs>

Vasilachis, I. (2006) *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Barcelona: Gedisa Editorial.

Fuentes consultadas:

Convención Colectiva de Trabajo N°730/15. Trabajadores de peluquerías unisex, damas provincia de Buenos Aires, caballeros y niños, estética y actividades afines.

Anexos

Guión de entrevistas a trabajadoras que ocupan el puesto de trabajo de depilación

Fecha:

- ¿Cuánto hace que trabajás en este lugar?
- ¿Trabajaste de depiladora en otros lugares?
- ¿Mantenés económicamente a tu familia? ¿Vos sola o tenés ayudas?

Dimensiones

1. Puesto y proceso de trabajo

- ¿Cuáles son las funciones que realizás en tu puesto de trabajo?
- ¿Cómo es un día normal en tu trabajo? ¿Qué actividades realizás? (detallarlas)
- ¿Cuántas personas solés atender en un día?

1. a) Tiempo de trabajo

- Actualmente, ¿en qué días y horarios trabajás? ¿Son días y horarios variables?
- ¿Cuántas horas trabajás por día?
- ¿Te permiten ausentarse por algunas horas del trabajo?
- ¿Podés arreglar sus horarios de trabajo con sus compañeras?

2. Organización del trabajo

- ¿Cómo organizas tu día de trabajo? ¿Vos manejas los clientes? ¿Tenés una agenda que te establecen externamente?
- ¿Tenés algún tipo de supervisión? ¿Cuál? ¿Cómo se realiza? ¿Cómo la calificarías? (exigente, moderada, flexible, rígida, estricta).
- ¿Tenés que llevar sus propios objetos de trabajo o son otorgados por el centro de estética?
- ¿Qué tipos de imprevistos suceden normalmente en tu trabajo y de qué manera los solucionás?
- ¿Qué es para vos un mal día de trabajo?

- ¿Poseés contrato laboral?
- ¿Cómo es el tipo de retribución salarial? Es por día, mes, fijo...
- ¿Tenés salario fijo? ¿Es por comisión?

Aspectos psicosociales:

3. Demanda psicológica y esfuerzo requerido (cantidad, ritmo e intensidad del trabajo)

- ¿Tenés libertad para disponer de tu propio tiempo para realizar el trabajo o los tiempos son controlados externamente? ¿Cómo son dichos tiempos?
- ¿Podés realizar pausas en su trabajo? Si es así, ¿cuántas puedes realizar por día? ¿Dónde realizas esas pausas?
- ¿Te envían diligencias por celular fuera del horario laboral?
- ¿Qué es lo que más carga te genera?
- ¿Qué es lo que más te cansa?
- ¿Tu trabajo requiere mucha atención permanente?
- ¿Te permite su horario de trabajo compartir momentos de ocio con sus familiares o amigos?

4. Autonomía en el trabajo

- ¿Considerás que tenés margen de libertad para la realización de tu actividad?
- ¿Tenés la posibilidad de poder participar en decisiones relacionadas con su puesto de trabajo? ¿Sobre qué aspectos decidís?
- ¿Podés decidir qué tipo de actividades realizar libremente?

5. Relaciones sociales

- ¿Sufriste situaciones de tensión con sus compañeras de trabajo? ¿Y con tus superiores jerárquicos? ¿Cuáles fueron las razones?
- ¿Tenés relaciones tensas con algunos de estos actores? ¿Y con los clientes?
- Si surge algún problema con un cliente o superior, ¿Qué te causa?
- ¿Cómo resolvés los conflictos que puedan surgir con los mismos?

- Si tenés dificultades en la realización de algún trabajo, ¿recibís la asistencia de sus superiores? ¿Y de tus compañeras? ¿Son útiles sus comentarios?
- ¿Creés que tus compañeras estarían dispuestas a escuchar sus problemas en el trabajo?
- ¿Tenés un supervisor o jefe inmediato?
- ¿Creés que tu supervisor o jefe inmediato es competente en su trabajo? ¿Considerás que se preocupa por el bienestar de quienes están a su cargo?
- ¿Considerás que la relación que tenés con tus clientes es importante para tu trabajo? ¿Por qué? ¿Conocés a los clientes? ¿Vienen seguido?
- ¿Cuáles son las estrategias que implementas para que los clientes vuelvan?
- ¿Sufriste alguna de estas situaciones durante el último año en tu trabajo? En caso afirmativo, indicar qué lugar ocupa en la organización (superior, compañera, cliente, etc.)
 - a. Que la ignoren
 - b. Que le impidan expresar o hablar libremente
 - c. Que la insulten o agredan verbalmente
 - d. Fue agredida físicamente
 - e. Que la ridiculicen públicamente
 - f. Le criticaron su trabajo
 - g. Le impidieron trabajar
 - h. Le hicieron bromas de mal gusto o hirientes
 - i. Sufrió acoso sexual
 - j. Se siente discriminada

Si es afirmativa alguna opción, ¿por qué creés que suceden estas cosas hacia tu persona y qué te generan estas situaciones? ¿Cuáles creés que fueron las causas de esas situaciones vividas?

- ¿Hablás con tus compañeras sobre las dificultades que se presentan en su trabajo? ¿En qué contexto? en el trabajo, fuera de él...
- Si surgen problemas con los clientes, ¿El centro de estética te apoya?

6. Inestabilidad en el trabajo

- En cuanto a la retribución económica que recibís por tu trabajo, ¿Tu salario te alcanza para vivir? ¿Tenés otras fuentes de ingreso? ¿Otros empleos?
- ¿De qué depende tu estabilidad en este puesto de trabajo?
- ¿Podrías establecer planes económicos a futuro?
- ¿Te proyectás de acá a 10 años en el mismo puesto de trabajo?
- Si trabajas por tu cuenta, ¿Pagás monotributo para poder contar con seguridad social o es pagado por tus empleadores?
- ¿Cuánto es el porcentaje de comisión que te llevas por cada cliente? ¿Lo considerarás justo?
- ¿Te obligan a entregarles facturas o boletas a los clientes o al centro de estética?
¿Por qué?

7. Otros

- ¿Sentiste miedo, tristeza o ansiedad en su trabajo? Si es así, ¿podes especificar en qué situaciones?
- ¿Qué aspectos te gustan de su trabajo y te generan satisfacción? ¿Te sentís valorada en tu trabajo?
- ¿Qué aspectos de tu trabajo te producen malestar, frustración o sufrimiento?
- ¿Asociás algún malestar físico a la actividad que realizas en tu trabajo? ¿Y psicológico?
- ¿Asociás alguna de estas manifestaciones a tu trabajo?
 - a. fatiga, cansancio, desanimo
 - b. nerviosismo, malhumor, irritabilidad
 - c. ansiedad, angustia
 - d. trastorno del sueño
 - e. vértigo, mareos, temblores
 - f. problemas digestivos
 - g. problemas circulatorios
 - h. dolor de cabeza